



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El sistema de información, la auditoría administrativa y  
su influencia en el servicio brindado en consulta externa  
a pacientes con seguro integral de salud del Hospital  
Regional de Huacho, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTORA:**

Mgtr. Doris Magdalena Jaime Pichilingue

**ASESORA:**

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Control administrativo

**PERÚ - 2017**

Dr. Felipe Guizado Oscoco  
Presidente

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira  
Secretario

Dra. Gliria Méndez Ilizarbe  
Vocal

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación se los dedico a mis padres que son la luz de mis días; quienes han estado siempre a mi lado, a mis hermanos por su apoyo incondicional al logro de mis metas y a mi primo Ricardo por estar siempre a mi lado apoyándome con sus conocimientos.

### **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de continuar con nuevos retos profesionales y que permitirán continuar con mis planes laborales.

Al Director Ejecutivo del Hospital Regional Huacho por permitirme realizar mi trabajo de investigación y a la Jefatura de la Unidad de Seguros por su apoyo incondicional.

La autora



### **Declaración de autenticidad**

Yo, Doris Magdalena Jaime Pichilingue, estudiante del Programa Académico Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 15694047, con la tesis titulada “El sistema de información, la auditoría administrativa y su influencia en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, enero del 2017

---

Doris Magdalena Jaime Pichilingue

DNI N° 15694047

## **Presentación**

Señor presidente;

Señores miembros del jurado;

Presento la tesis titulada “El sistema de información, la auditoría administrativa y su influencia en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La presente investigación es transeccional relacional-causal donde se busca hallar la influencia de las variables independientes sistema de información y auditoría administrativa en la variable dependiente servicio brindado. Está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. El tercer capítulo está dedicado a la presentación y análisis de resultados. En el cuarto capítulo se realiza la discusión correspondiente. En el quinto capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio. El sexto capítulo refiere las recomendaciones de la autora. El séptimo capítulo contiene las referencias bibliográficas con las cuales se ha apoyado la investigación. Finalmente se presentan los anexos.

Espero pues, que esta investigación sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

## Contenido

	Pág.
Carátula	
Páginas preliminares	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiv
 I. Introducción	
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3. Justificación	41
1.3.1. Justificación teórica	41
1.3.2. Justificación práctica	41
1.3.3. Justificación metodológica	42
1.3.4. Justificación epistemológica	42
1.4. Problema	44
1.5. Hipótesis	46
1.6. Objetivos	47
 II. Marco metodológico	
2.1. Variables	49
2.2. Operacionalización de variables	50
2.3. Metodología	52
2.4. Tipo de estudio	52

	Pág.
2.5. Diseño	53
2.6. Población, muestra y muestreo	54
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8. Métodos de análisis de datos	58
2.9. Aspectos éticos	58
 III. Resultados	 59
 IV. Discusión	 83
 V. Conclusiones	 88
 VI. Recomendaciones	 90
 VII. Referencias	 92
 Apéndices	
Apéndice A. Matriz de consistencia	
Apéndice B. Matriz de operacionalización de las variables	
Apéndice C. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide	
Apéndice D. Instrumento de medición de las variables	
Apéndice E. Base de datos para la prueba de confiabilidad	
Apéndice F. Base de datos general	
Apéndice G. Fiabilidad de las variables	

Lista de tablas	Pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable independiente: Sistema de información	50
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable independiente: Auditoría administrativa	51
Tabla 3. Matriz de operacionalización de la variable dependiente: Servicio brindado	52
Tabla 4. Validez de instrumento por expertos	56
Tabla 5. Estadísticos de confiabilidad de la variable: Sistema de Información	56
Tabla 6. Estadísticos de confiabilidad de la variable: Auditoria Administrativa	57
Tabla 7. Estadísticos de confiabilidad de la variable: Servicio Brindado	57
Tabla 8. Frecuencia de sistema de información	61
Tabla 9. Frecuencia de organización	62
Tabla 10. Frecuencia de administración	63
Tabla 11. Frecuencia de tecnología de la información	64
Tabla 12. Frecuencia de auditoría administrativa	65
Tabla 13. Frecuencia de planeación	66
Tabla 14. Frecuencia de organización	67
Tabla 15. Frecuencia de dirección	68
Tabla 16. Frecuencia de control	69
Tabla 17. Frecuencia de servicio brindado	70
Tabla 18. Frecuencia de estrategia de servicio	71
Tabla 19. Frecuencia de los sistemas	72
Tabla 20. Frecuencia de la gente	73
Tabla 21. Información de ajuste del modelo de regresión del sistema de Información, auditoría administrativa y servicio brindado	74

Tabla 22. Pseudo R cuadrado del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y servicio brindado	74
Tabla 23. Información de ajuste del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y estrategia del servicio	76
Tabla 24. Pseudo R cuadrado del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y estrategia del servicio	76
Tabla 25. Información de ajuste del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y los sistemas	78
Tabla 26. Pseudo R cuadrado del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y los sistemas	78
Tabla 27. Información de ajuste del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y la gente	80
Tabla 28. Pseudo R cuadrado del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y la gente	80

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Sistema de información	61
Figura 2. Organización	62
Figura 3. Administración	63
Figura 4. Tecnología de la información	64
Figura 5. Auditoría administrativa	65
Figura 6. Planeación	66
Figura 7. Organización	67
Figura 8. Dirección	68
Figura 9. Control	69
Figura 10. Servicio brindado	70
Figura 11. Estrategia de servicio	71
Figura 12. Los sistemas	72
Figura 13. La gente	73

## Resumen

La presente investigación titulada “El sistema de información, la auditoría administrativa y su influencia en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016”, tuvo como objetivo general determinar la influencia existente entre las variables sistema de información y auditoría administrativa en el servicio brindado.

La investigación fue transeccional relacional-causal. Para la recolección de información se aplicó a la muestra no probabilística de 92 trabajadores que manejan directamente la información requerida una ficha de cuestionario tipo Likert, elaborada por la autora de la presente investigación, que constó de 18 preguntas cerradas referentes a sistema de información, 30 preguntas cerradas referentes a auditoría administrativa y 18 preguntas cerradas con respecto a servicio brindado.

Los resultados obtenidos, mediante la prueba no paramétrica de regresión logística, determinaron que el sistema de información y la auditoría administrativa influyen significativamente en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho.

*Palabras Claves:* sistema de información, auditoría administrativa, servicio brindado.



## **Abstract**

This research entitled "The information system, administrative audit and its influence on the service provided outpatient patients with comprehensive health insurance Regional Hospital Huacho, 2016," general objective is to determine the existing influence between variables administrative information system and audit the service provided.

Transeccional research was relational-causal. For data collection was applied to the nonrandom sample of 92 workers who directly handle the information required a tab questionnaire Likert developed by the author of this research, which consisted of 18 closed questions regarding information system 30 closed questions concerning administrative audit and 18 closed questions regarding service provided.

The results obtained by logistical regression non parametric test determined that the information system and management audit significantly influence the outpatient service provided to patients with comprehensive health insurance Regional Hospital Huacho.

*Keywords:* information system, management audit, service provided.

## Resumo

A presente investigação titulada “O sistema de informação, a auditoria administrativa e sua influência no serviço brindado em consulta externa a pacientes com seguro integral de saúde do Hospital Regional de Huacho, 2016””, teve como objectivo geral determinar a influência existente entre o variáveis sistema de informação e auditoria administrativa no serviço brindado.

A investigação foi transeccional relacional-causal. Para a coleta de informação aplicou-se à mostra não probabilística de 92 trabalhadores que manejam directamente a informação requerida uma ficha de questionário tipo Likert, elaborada pela autora da presente investigação, que constou de 18 perguntas fechadas referentes a sistema de informação, 30 perguntas fechadas referentes a auditoria administrativa e 18 perguntas fechadas com respeito a serviço brindado.

Os resultados obtidos, mediante a prova não paramétrica de regreção logística, determinaram que o sistema de informação e a auditoria administrativa influem significativamente no serviço brindado em consulta externa a pacientes com seguro integral de saúde do Hospital Regional de Huacho.

*Palavras Fines:* sistema de informação, auditoria administrativa, serviço brindado.

## **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes**

Acorde a las revisiones documentales, tanto de fuentes impresas como digitales a nivel nacional e internacional, se pudo constatar que se han desarrollado diversas investigaciones sobre las variables propuestas; sin embargo no existe alguna que relacione las mismas como se propone en esta investigación.

### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Prado (2011) presentó la tesis titulada *Calidad de servicio, calidad de relación e intención de comportamiento en el entorno on – line*, para obtener el grado de doctor otorgado por la Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, España. El estudio empírico, trata de alcanzar el objetivo de contratar el modelo de estudio planteado entre los consumidores de las empresas on-line. El objetivo principal de la investigación fue determinar los elementos que condicionarían el proceso de generación de una determinada intención de comportamiento de los consumidores de las empresas on-line. El diseño de la investigación se centra en un enfoque causal, esto se debe a que las hipótesis planteadas deberán ser resueltas a través de la definición de relaciones causa y efecto entre los constructos que definen el modelo objeto de estudio, que busca establecer un conjunto de conclusiones sobre las relaciones que tendrán entre los constructos y la naturaleza de los mismos. La muestra se basó en el carácter voluntario en la realización del cuestionario por parte de los individuos a los que se les hizo llegar el mismo, lo que quiere decir que la condición de acceso a la muestra de la investigación es la recepción del cuestionario, ya sea vial e- mail o través de su cuenta de una red social y la realización voluntaria del mismo. La recolección de datos se desarrolló con un pre- test con el fin de verificar la validez de las escalas para medir los constructos que definen al modelo. El proceso de prueba se desarrolló durante el mes de junio 2011, durante el cual se facilitó el cuestionario a una muestra de 103 individuos. La segunda etapa del proceso de recolección de información se desarrolló durante los meses de julio y agosto del 2011. Dicho proceso se llevó a cabo a través de un portal de internet, siendo la duración del mismo de 45 días repartidos entre los meses de julio y agosto del 2011. La

muestra final recogida durante esos meses de un total de 889 cuestionarios, siendo válidos 575 cuestionarios. Las conclusiones derivadas de la revisión teórica permite identificar que el comercio electrónico experimenta un elevadísimo crecimiento en aspectos tales como la cifra de negocio, número de consumidores y nivel de compras en España, caracterizándose por ser un mercado que ofrece una mayor eficiencia debido a una reducción de costes y a un aumento de la operatividad y eficiencia. Respecto a la Unión Europea, España se caracteriza por mostrar un crecimiento por debajo de la media respecto al índice de consumidores que han desarrollado los procesos de adquisición de sus productos a través de la red.

Gómez (2012) presentó la tesis titulada *Auditoría de comunicación en las organizaciones*, para obtener el grado de doctor otorgado por la Universidad Santiago de Compostela, España. Esta investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo de auditoría de comunicación integral que identifique las áreas de oportunidad sobre las prácticas que la organización y/o sus directivos realizan, aplicando el modelo de auditoría de comunicación integral denominado MACI en dos organizaciones del noreste de México. Se utilizó los métodos de recolección de información como: cuestionarios, entrevistas y observación no participante utilizados en MACI. Se muestran los datos sobre la población y muestra, además se definió el tipo de estudio y el proceso para el análisis de resultados a través de Excel y el programa de análisis estadístico e informático para ciencias sociales Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 17.0. De igual forma se empleó el manual of the la American Psychological Association (APA) para las citas y referencias. Se desarrolló un estudio no experimental, transeccional descriptivo, que tiene como fin investigar “la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población” (Hernández, et al. 2010, p.152). En general se concluyó que diseñar, planear, capacitar y aplicar el modelo MACI fue un gran reto, tanto para la investigadora como para los diversos actores que intervinieron en el proceso. De igual forma fue significativo para la investigadora ingresar al interior de dos organizaciones de dos estados de la república mexicana, ya que cada una es exitosa, por su identidad, trascendencia, contexto, contribución a la sociedad etcétera. Permitió tener una experiencia única al

implementar el procedimiento de MACI, con sus diversos instrumentos e identificar las fortalezas y debilidades del proceso.

Martínez (2013) presentó la tesis titulada *Los sistemas de información en el sector hotelero: un modelo de éxito*, para obtener el grado de doctor otorgado por la Universidad de Girona, España. Esta investigación tuvo como objetivo conocer como son los actuales sistemas de información usados en los hoteles, investigación realizada durante la obtención del DEA. Una de las dificultades que comporta el tener un sistema de información disgregado en diferentes subsistemas es de no disponer de una base de datos central que contenga todos los datos y ofrezca una visión única y uniforme del cliente y de la organización que facilite la toma de decisiones y la definición de la estrategia (Davenport 1998, O'Connor 2008). Otro aspecto que era de interés, tanto para los sistemas de información de los hoteles como para los ERP, era saber qué factores son críticos en los proyectos de implantación de un nuevo sistema. Con los datos disponibles de la población y los de la muestra obtenida como respuestas al cuestionario, se realizó un análisis descriptivo de las variables consideradas más interesantes tanto para el caso de la muestra como para el caso de la población. Luego del análisis, teóricamente se concluye que las tecnologías de la información (TI) se han convertido en una fuente principal de ventaja competitiva y en un arma estratégica. La introducción de tecnología no es suficiente para que las empresas obtengan un beneficio significativo, sino que esta introducción debería ir acompañada de otras medidas estratégicas y de gestión, como pueden ser cambios en los procesos del hotel, estando siempre alineado este uso de tecnología con la estrategia de la empresa.

Bataller (2014) presentó la tesis titulada *La empresa hospitalaria: Un estudio empírico sobre la implantación de la contabilidad de gestión*, para obtener el grado de doctor otorgado por la Universidad de Valencia, España. Esta investigación tuvo como objetivo proporcionar información relevante sobre los modelos de costes implantados en hospitales públicos y privados tanto en el ámbito español como el resto de Europa, determinar las tendencias dominantes así como vislumbrar las perspectivas futuras, para juzgar su adecuación para

determinar el coste por paciente. Para alcanzar el objetivo general consideró oportuno recabar información a los gestores de centros hospitalarios a través de una encuesta que constó de 53 preguntas estructuradas en dos partes. La primera parte trata de obtener una descripción del hospital a través de variables cuantitativas referentes al tamaño, presupuesto, número de personas, así como mediante otras variables cualitativas. La segunda parte trata de establecer el grado de implantación y desarrollo de la contabilidad de gestión en los hospitales, las preguntas están basadas en la metodología del sistema de la contabilidad de costes y el nivel de la informatización de los hospitales, con el fin de determinar el grado de implantación de uno u otro. Del análisis de los resultados que se refieren a los centros de costes y su implantación, se concluyó que en general todos los hospitales disponen de centros de costes, normalmente clasificados en centros principales y auxiliares. De las 329 actividades de servicios auxiliares y principales, el nivel de informatización y su conexión con el sistema de costes, la generación de la información para la obtención de costes por paciente estaría disponible en la mayoría de los hospitales, sobre todo en el ámbito Europeo. Asimismo existe una buena preparación de los SIH'S (Sistemas de información hospitalarios) para la obtención de costes por paciente.

Armada (2015) presentó la tesis titulada *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes*, para obtener el grado de doctor otorgado por la Universidad de Murcia, España. Tuvo como objetivo, determinar el grado de satisfacción actual del usuario con la actividad y los servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena. La población objeto de estudio estuvo compuesta por la totalidad de usuarios de los centros deportivos que percibían la satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Para el cálculo del tamaño de muestra se utilizó la fórmula para variables proporcionales y poblaciones finitas. En conclusión estuvo formada por 552 usuarios de un total de 10 centros deportivos que gestionan de manera directa el ayuntamiento de Cartagena. La muestra recogida en el año 2015 estuvo formada por 677 usuarios de un total de 17 centros deportivos que gestiona de manera directa el ayuntamiento de Cartagena. Para la recolección de información, se utilizó la metodología selectiva,

administrándosele un cuestionario a cada uno de los usuarios de los centros deportivos que gestiona de manera directa el ayuntamiento de Cartagena, registrando su satisfacción percibida con respecto a la de servicios, calidad de las instalaciones y material deportivo, personal, costo y pago de los servicios, información recibida sobre actividades deportivas. Se elaboró el cuestionario de García (1991), el cual consistía en un instrumento de 42 ítems, dividido en 6 sub escalas. Debido a que en aquellos años, no existía ningún instrumento en España que permitiera el registro de dichos datos, decidiendo utilizar una validación a posteriori siguiendo metodologías semejantes validadas en la bibliografía científica (Dunn, Bouffard & Rogers, 1999). A partir del instrumento de García (1991) y al analizar otros instrumentos semejantes se redujeron el número de ítems. La tesis concluye que en general los valores medios de satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del ayuntamiento de Cartagena es alta, apreciándose pequeñas diferencias a favor de los usuarios en el año 1991 que perciben de forma superior a los usuarios en el 2015. En las diferencias por género, las mujeres valoran más alto a los servicios deportivos analizados, especialmente las de más de 65 años. Las variables de edad y profesión presentan un índice elevado de satisfacción. En general todas las profesiones valoran como muy importante que las instalaciones municipales están bien atendidas en lo referido a mantenimiento, limpieza y material de la sala. El grado de satisfacción varía en todos los factores estudiados, estos datos van a procurar una toma decisiones de mejora sobre los aspectos peor valorados por los usuarios y la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos al servicio municipal de deportes.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Sotomayor (2009) presentó la tesis titulada *El control gubernamental y el sistema de control interno en el Perú*, para optar el grado académico de doctor en contabilidad y finanzas otorgado por la Universidad San Martín de Porres de Lima. El objetivo general fue el de formular un programa de capacitación referido al control gubernamental, a fin de fortalecer el sistema de control interno, propiciar y



promover la economía, eficacia y eficiencia en las operaciones y la calidad de los servicios para contribuir a superar el problema de cómo fortalecer el debilitamiento del control gubernamental. La población estuvo constituida por el total de personal de las entidades del sector público para el año 2006 y se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio con una muestra de 130 personas. Luego del análisis se concluyó en la necesidad de establecer un programa de capacitación modelo a utilizarse de forma permanente en las organizaciones públicas del estado peruano; con la finalidad de sensibilizar, fortalecer e implementar un sistema de control interno como parte del control gubernamental en beneficio del estado peruano.

Pelaes (2010) presentó la tesis titulada *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos Lima- Perú*, para optar el grado académico de doctor en ciencias administrativas otorgado por la Universidad Mayor de San Marcos. Su objetivo general fue el determinar si existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa telefónica. La población fue de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú, aplicándose el cuestionario de satisfacción al cliente; el tipo de muestreo fue el criterial u opinático. Evaluados los resultados se comprobó la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa telefónica del Perú.

Espinoza (2012) presentó la tesis titulada *La auditoría para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior*, para optar el grado académico de doctor otorgado por la Universidad de Tacna. El objetivo general fue el de establecer la forma en que la auditoría puede colaborar para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior. La población estuvo conformada por 77 universidades institucionalizadas y como muestra se tomó a 02 universidades con sede en la ciudad de Tacna, asimismo a trabajadores y estudiantes del sistema universitario y personal operativo de la Contraloría, vinculados directos o permanentemente con temas de auditoría universitaria; así como docentes universitarios de la asignatura de auditoría que ejercían la práctica profesional en ese campo. Como conclusión general se

estableció de que manera la auditoría puede colaborar para el apropiado control interno en una institución educativa a nivel superior a través de la verificación permanente sobre la implementación de los controles internos aplicados, en la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas, y en el acatamiento de las metas y objetivos corporativos, para administrar los riesgos.

Mazuelos y Gonzales (2013) presentaron el artículo científico *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción del cliente en las pequeñas empresas en el distrito de Huacho*. El objetivo fue demostrar que existe una relación directa entre el buen clima organizacional y la satisfacción del cliente en la pequeña empresa en el distrito de Huacho. Se consideró como población a las pequeñas empresas de la ciudad de Huacho que están debidamente registradas en la Cámara de Comercio Provincial Huaura-Huacho, la muestra trabajada se realizó con el cien por ciento de la población. Las técnicas utilizadas fueron las entrevistas, encuestas, análisis documental, se utilizó como instrumento el cuestionario, guía de entrevista, guía de análisis documental y como técnica estadística el SPSS. La conclusión final determinó que el adecuado conocimiento del clima organizacional y un favorable desarrollo del mismo de las empresas en estudio contribuyen al incremento en sus niveles de eficacia y eficiencia en un modelo de administración bajo un enfoque basado en competencias.

Prado (2015) presentó la tesis titulada *La auditoría integral y su influencia en el desarrollo sostenible a nivel de las empresas del sector pesquero en el Perú*, para optar el grado académico de doctor en contabilidad y finanzas otorgado por la Universidad San Martín de Porres de Lima. El objetivo general fue determinar si la auditoría integral influye en el desarrollo sostenible en las empresas del sector pesquero en el Perú. La población fue centrada en un universo de 76 empresas peruanas del Sector Pesquero, de las cuales según Pareto tomaron para estudio a 8 de ellas que representan el 80 % del volumen de operaciones, las mismas que cuentan con una población de 73 personas entre ejecutivos y auditores, el muestreo fue aleatorio simple para estimar proporciones para una población conocida de 73 personas entre ejecutivos y auditores correspondientes a las empresas peruanas del Sector Pesquero más representativas. Finalizados

los resultados, una de las conclusiones fue que los datos obtenidos como producto de la investigación permitieron establecer que la auditoría financiera incide en el logro de la sostenibilidad económica.

Barbarán (2015), presentó la tesis titulada *La auditoría gubernamental y su incidencia en el desarrollo de la gestión de las entidades públicas en el Perú*, para optar el grado académico de doctor en contabilidad y finanzas otorgado por la Universidad San Martín de Porres de Lima. Su objetivo general fue el determinar de qué forma la auditoría gubernamental incide en el desarrollo de la gestión de las entidades públicas en el Perú (2013-2014). La población estuvo conformada por 54 entidades públicas con sede en Lima, con un muestreo aleatorio simple para estimar proporciones. Finalmente concluye que la auditoría gubernamental incide positivamente en el desarrollo de la gestión de las entidades públicas en el Perú (2013-2014).

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1. Sistemas de información**

Los sistemas de información nacen de la necesidad de organizar y administrar recursos. Los egipcios y babilonios hacían censos en los años 4000 AC. Un censo es un sistema de información que recopila, almacena y procesa información, a fin de que el resultado permita tomar decisiones.

Durante las últimas tres décadas los sistemas de información se han convertido en fuente importante para el desarrollo de las organizaciones, que permiten utilizar la recolección de datos para ser procesados, almacenados y finalmente distribuidos.

Es importante señalar que los sistemas de información cada vez se tornan más emocionantes debido al cambio constante de la tecnología, los dispositivos iPhone, iPad, las computadoras, laptop, etcétera, están permitiendo que exista mejor comunicación para planear y coordinar el trabajo con los empleados a fin de

proveer información para tomar decisiones a la brevedad posible a todo esto se les conoce como “*plataforma digital emergente*”.

Las entidades públicas del estado peruano cada vez desarrollan actividades administrativas muy complejas, y el auge de la globalización basada en el proceso económico, tecnológico, cultural y político ha producido una creciente comunicación entre los diferentes países del mundo, a la vez que la tecnología de la información día a día se muestra como una necesidad prioritaria para la gestión pública en los procesos decisionales en contextos muy complejos y de diferentes actores que permite operar la maquinaria estatal y su crecimiento organizacional en la toma de decisiones a través de estrategias con un enfoque integral para la gestión de políticas públicas relacionadas a salud.

Es por ello importante que en el estado pueda proveer de mejor presupuesto a los hospitales para invertir en sistemas de información que permitirá alcanzar la eficiencia y eficacia en la atención de los usuarios.

Sobre el particular existen opiniones como:

La definición técnica de un sistema de información es el conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control de una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos. (Laudon y Laudon, 2012, p. 15).

Para Stair y Reynolds (2010) “los sistemas de información basados en computadoras de alta calidad, actualizados y con un mantenimiento apropiado constituyen la parte medular de las mayoría de las corporaciones globales exitosas en la actualidad” (p. 3).

Se puede sostener que los sistemas de información son parte importante de toda organización ya que sus componentes interrelacionados apoyan en los procesos decisionales y control de toda organización, con el fin de lograr los objetivos propuestos. En la actualidad, los sistemas de información están siendo utilizados a todo nivel y por organizaciones con crecimiento constante. En este sentido, en el mundo globalizado vigente, las instituciones deben focalizar su estrategia en apoyarse de los sistemas de información a fin de mejorar su rendimiento y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Según Lapiedra, Devece y Guiral (2011) “los sistemas de información son sistemas sociales cuyo comportamiento se ve en gran medida influido por los objetivos, valores y creencias de individuos y grupos, así como por el desempeño de la tecnología” (p. 14). Para Fernández (2006) “un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común: satisfacer las necesidades de información de una organización” (p. 14). Vilet (1999) “un conjunto de elementos que interactúan con el fin de generar información” (p. 13).

### **Dimensiones de la variable sistemas de información**

Laudon y Laudon (2012) refiere que “para comprender por completo los sistemas de información, debe conocer las dimensiones más amplias de organización, administración y tecnología de la administración” (p. 17).



*Figura 1.* Los sistemas de información. Autor: Laudon y Laudon, 2012

## **Organización**

Para Laudon y Laudon (2012) “la organización es una estructura social formal y estable que toma los recursos del entorno y los procesa para producir salidas” (p. 82).

Según Chiavenato (2011) “una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre éstas es esencial para la organización” (p. 6).

Para Koontz y Weihrich (2012) “la organización supone una estructura intencional y formal de funciones o puestos” (p. 200).

Toda institución debe estar adecuadamente estructurada lo que determinará el desarrollo de funciones.

Entonces organización es una parte del proceso administrativo en la cual se divide el trabajo, asigna actividades, recursos y donde se define la autoridad y responsabilidad de una organización a fin de alcanzar las metas deseadas con eficiencia y eficacia. Cuando se habla de eficiencia se hace referencia a hacer bien las cosas, es decir sin desperdiciar recursos; esto dependerá también de la claridad y la precisión de los planes, la consistencia del sistema de información, la innovación, una adecuada dirección, un mando para la ejecución y una cohesión necesaria del personal a fin del logro de objetivos. De otro lado, la eficacia se manifiesta a realizar las cosas apropiadas o correctas, desarrollando funciones que ayudarán a la corporación a alcanzar sus propósitos corporativos o institucionales.

## **Administración**

Para Laudon y Laudon (2012) “el trabajo de la gerencia es dar sentido a las distintas situaciones a las que se enfrentan las organizaciones, tomar decisiones y formular planes de acción para resolver los problemas organizacionales” (p. 20).

Koontz (2012) definió que administración “es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (p. 4).

Según Amaru (2009) “la administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos” (p. 6).

Finalmente, Robbins y Coulter (2010) precisaron que “la administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz” (p. 6).

Revisadas las definiciones expuestas, se coincide con Robbins y Coulter en cuanto a que la administración es la coordinación y supervisión del trabajo a fin de que éste sea eficiente y eficaz; en este sentido, en el proceso de modernización del estado Peruano, es importante que las entidades públicas del país logren alcanzar dichos objetivos a fin de servir a la población, quienes vienen a ser la razón fundamental del sector público.

### **Tecnología de la información**

Para Laudon y Laudon (2012) “la tecnología de la información es una de las diversas herramientas que utilizan los gerentes para lidiar con el cambio” (p. 20).

Según Romero (2011) “tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es un término que se utiliza para designar a todas aquellas herramientas (técnicas, desarrollos y dispositivos) que facilitan el almacenamiento, proceso, y transmisión de datos a través de medios electrónicos” (p. 5).

Cohen y Asín (2009) refirieron que “permiten y dan soporte a la construcción y operación de los sistemas de información” (p. 9).

Se puede afirmar que la tecnología de la información es parte importante para el funcionamiento de los sistemas de información.

Asimismo, sobre sistemas de información afirmaron:

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. En un sentido amplio, un sistema de información no necesariamente incluye equipo electrónico (hardware). Sin embargo, en la práctica se utiliza como sinónimo de sistema de información computarizado. (Cohen y Asín, 2009, p. 5).

La tecnología de la información son herramientas, dispositivos que permiten ser el soporte a la creación y operatividad de los sistemas de información; esta tecnología facilitará el almacenamiento, proceso y transmisión de datos tales como módem, internet, wifi, etc.

### **1.2.2 Auditoría administrativa**

La auditoría administrativa nace de una necesidad que permita medir y cuantificar las metas en un determinado tiempo, lograr ordenar los recursos de la empresa para obtener un excelente desempeño y productividad.

Encontrándose bajo el campo de la administración siendo primordial en el control y cambio; busca controlar y comparar el estado en el cual se encuentra la organización y lo lejos que está de lo que desea ser, tomando en cuenta las medidas correctivas para alcanzar cambios pertinentes para lograr un mejor desempeño laboral en beneficio de la organización.

Asimismo se considera como una herramienta que permitirá medir los errores administrativos que se estén suscitando y lograr corregirlos eficazmente.

Por ello que se considera a la auditoría administrativa como el examen integral o parcial de toda organización sea pública o privada cuyo propósito permitirá determinar el nivel de desempeño y oportunidades de lograr mejoras organizacionales.



La auditoría en la administración pública es una herramienta que propulsa el crecimiento organizacional en las gestiones del estado; todo ello se encuentra íntimamente ligado a la *ley del código de ética de la función pública* en nuestro país, siendo los fines el servicio a nuestra patria y obtener un mejor nivel de eficiencia del aparato estatal en beneficio de la ciudadanía, *con prioridad y óptimo uso de los recursos públicos*, dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado (ley N° 27658); por ende el servidor público deberá actuar de acuerdo a los principios de respeto, probidad, eficiencia, idoneidad, veracidad, lealtad y obediencia, justicia y equidad, finalmente lealtad al Estado de Derecho, se puede señalar que la auditoría administrativa y la ética pública son el binomio perfecto para los fines de todo Estado democrático.

Louffat (2012) define a modo de taxonomía a la auditoría en el sector público como la “opción de control aplicada exclusivamente a través de la Contraloría General de la República como encargada de administrar el Sistema Nacional de Control de aplicación en los diversos niveles institucionales del aparato estatal” (p. 335).

Asimismo señala cuatro campos de control:

- a) “Desde la perspectiva racional se realiza mediante los mecanismos formales y técnicos necesarios para monitorear la acción administrativa”
- b) “Desde la perspectiva psicosocial se ocupa de la personalidad y relaciones del individuo ejecutante de la acción administrativa”
- c) “Desde la perspectiva cultural considera importante los patrones y personalidad empresarial, en base a los valores y principios como elementos de convergencia y comportamiento institucional”
- d) “Desde la perspectiva ambiental considera que la institución no es una isla sino que forma parte de un contexto que también fija marcos y características a tomar en cuenta” (p. 336)

Además, refiere que el control se adapta a lo largo de tres momentos:

- a) **Control Previo** se produce antes de iniciarse la actividad a modo de revisión de las condiciones adecuadas para la actividad a desarrollar, buscando reducir las posibilidades de fallas previsibles.
- b) **Control concurrente** tiene lugar durante la ejecución de la actividad y otorga la posibilidad de eventualmente corregir las acciones que se consideren necesarias en el momento en que están sucediendo.
- c) **Control posterior** se produce al finalizar la acción administrativa, siendo su sentido el de corregirla o repararla de acuerdo a los daños encontrados.

Para Louffat (2012) “es la herramienta de control integrada de la administración institucional chequeando tanto los elementos del proceso administrativo como los recursos organizacionales y las áreas de expertise” (p. 334).

Considerado como herramienta de control permitirá que los elementos del proceso administrativo se encuentren controlados.

Para Franklin (2013) “una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar el valor y lograr una ventaja competitiva sustentable” (p. 15).

El nivel de desempeño permitirá mejorar e innovar el valor logrando ventaja competitiva a través de la evaluación analítica o parcial de una determinada organización.

Rodríguez (2012) refirió que “se define como un examen detallado de la administración de un organismo social realizado por un profesional de la administración (licenciado en administración” (p. 86).

De los conceptos antes señalados, se coincide con Franklin en que la auditoría administrativa de toda organización tiene como propósito evaluar el nivel de desempeño, a través de la revisión analítica ya sea total o parcial a fin de

lograr una ventaja competente. La auditoría administrativa por ende permitirá conocer la realidad institucional y contribuirá para el fortalecimiento, mejoramiento o cambio de estrategia.

## **Dimensiones de la variable auditoria administrativa**

### **Planeación**

Para Louffat (2012) “es el primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución” (p. 2).

A través de la planeación se sientan las bases de la administración profesional.

Para Franklin (2013) “es un proceso sistemático y estructurado para utilizar la inteligencia de la organización en busca de respuestas vitales para su diseño, estructura, dirección y control” (p.79).

Siendo un proceso sistemático y estructural al utilizar la inteligencia organizacional el objetivo es ir en búsqueda de respuestas de vital importancia.

Rodríguez (2012) definió que “la planeación es todo un proceso para decidir anticipadamente lo que ha de hacerse y cómo. Implica la fijación de objetivos, desarrollo de políticas, establecimientos de procedimientos, programas y presupuestos para lograrlos” (p. 314).

La planeación es el proceso de decidir con antelación fijando objetivos estableciendo procedimientos y presupuestos para el logro de los mismos.

Chiavenato (2012) indicó “la planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos” (p. 143).

La planeación es una función que desarrolla anticipadamente los objetivos y como alcanzarlos.

Robbins y Coulter (2014) dijeron que “planeación es la función Administrativa que involucra la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades” (p. 220).

Su función es la de establecer estrategias para lograr desarrollar planes de acción para el logro de objetivos.

Daft (2011) indicó que “la planeación puede ser extensiva y pronosticar varios escenarios para las contingencias del entorno” (p. 156).

Entonces se puede establecer que la planeación siendo la primera fase del proceso administrativo permite desarrollar estrategias para alcanzar los objetivos deseados por toda organización.

## **Organización**

Louffat (2012) “la organización es el segundo elemento administrativo encargado de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica” (p. 48).

Este segundo elemento administrativo permite diseñar el ordenamiento interno de toda organización siendo compatible con la planeación.

Asimismo:

Es un proceso que parte de especializar y dividir el trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionadas por línea de mando, comunicación y jerarquía con

el fin de contribuir al logro de objetivos comunes a un grupo de personas. (Franklin, 2013, p. 79).

Es el proceso que especializa y delega el trabajo en equipo asignando funciones interrelacionadas por línea de mando con el fin de lograr objetivos comunes.

Rodríguez (2012) definió que “la organización es un proceso encaminado a lograr un objetivo, que fue previamente fijado en la fase la planeación” (p. 316).

La fase de la organización cuyo fin es lograr el objetivo planteado en la planeación.

De otro lado:

La organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno. (Chiavenato, 2012, p. 148).

La organización es el acto administrativo de organizar, estructurar e integrar recursos y órganos en la ejecución estableciendo relación entre ellos.

Robbins y Coulter (2014) expresan que “organizar es la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales” (p. 332).

La organización tiene por función la de estructurar el trabajo para el logro de objetivos.

## **Dirección**

Louffat (2012) “la dirección es el tercer elemento encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones” (p. 172).

Este tercer elemento administrativo donde se ejecuta todo lo planeado a través de los trabajadores de una determinada organización.

Franklin (2013) indicó que “dirección es el proceso de guiar y proveer del apoyo necesario a las personas para que contribuyan con efectividad al logro de de las metas de la organización” (p. 80).

Se puede definir como el proceso de apoyo a los trabajadores para que con efectividad logre las metas trazadas por la organización.

Rodríguez (2012) definió que “la dirección es la esencia misma de la administración” (p. 316).

La fase de la organización cuyo fin es lograr el objetivo planteado en la planeación.

Chiavenato (2012) indicó “la dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas” (p. 149).

La dirección es la forma que permite orientar el desempeño de los trabajadores al logro de objetivos trazados por la organización.

## **Control**

Louffat (2012) definió “elemento encargado de verificar el grado de eficacia y eficiencia de la planeación, organización y dirección que se aplican a los diversos recursos organizacionales de la institución” (p. 333).

El control se puede definir como el elemento que permite que la eficacia y eficiencia de los primeros tres procesos (planeación, organización y dirección) que se desarrollan en las diferentes organizaciones.

Evans y Lindsay (2008) refirió que “control es la actividad que asegura el cumplimiento de los requerimientos para tomar acciones correctivas cuando es necesario corregir problemas y mantener la estabilidad en el desempeño” (p. 357). El control se puede describir como el medio que permite hacer cumplir los requeridos para corregir problemas y continuar con la estabilidad laboral.

Para Franklin (2013) el control “es el proceso que utiliza una persona, un grupo o una organización para regular sus acciones en congruencia con las expectativas definidas en los planes, metas, y estándares de desempeño” (p. 80).

Para Robbins y Coulter (2014) “el control es el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral” (p. 266).

Según Rodríguez (2012) “el control es una función independiente y bien definida. Incluye todas las actividades que el administrador emprende para asegurar que las actuales operaciones se lleven a cabo conforme a lo planeado” (p. 51).

Chiavenato (2012) indicó “que el control es la función administrativa que busca asegurar que lo planeado, organizado y dirigido cumplió realmente los objetivos previstos” (p. 154).

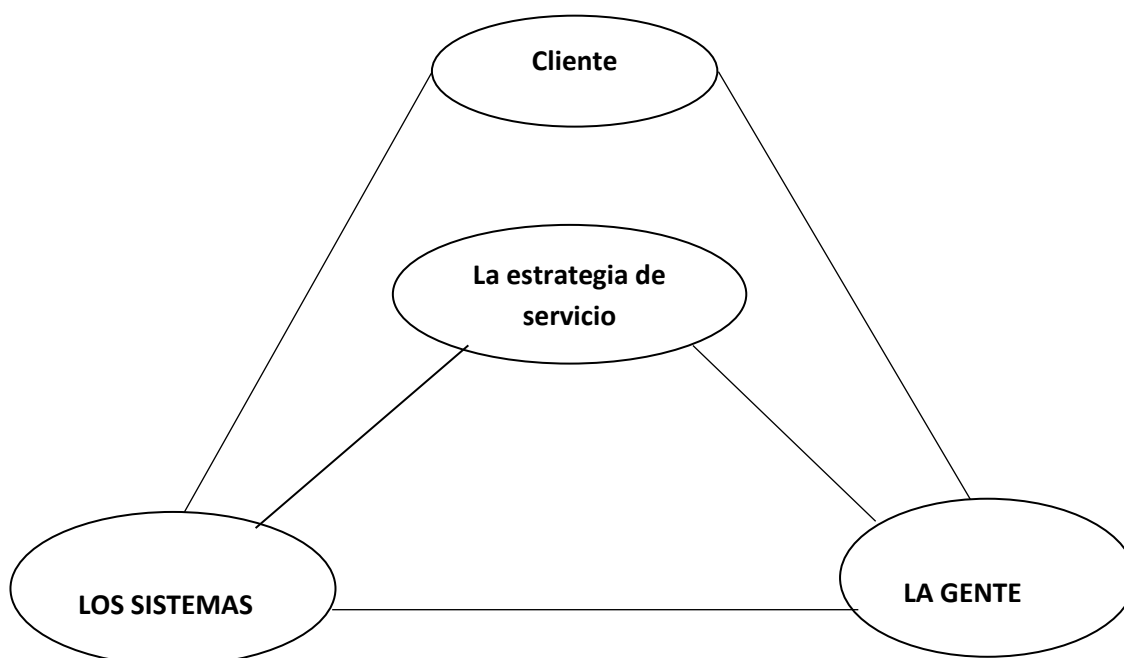
### **1.2.3 Servicio brindado**

La palabra servicio viene del latín: serbus, siervo. Desde la antigüedad el hombre ha buscado satisfacer sus necesidades mediante lo que estos producían. La atención al cliente ha sufrido una serie cambios en el transcurso del tiempo y en relación a los acontecimientos y necesidades según su época.

En los años 1910 y 1950, la atención y calidad de servicio que se ofertaban no eran prioridad debido a que se mantenían cautivo a los clientes o usuarios, hacia los años 1960 los hábitos de consumo sufren cambios igual a la ideología social; naciendo nuevos fabricantes que prontamente se insertan en el mercado mundial sin causar satisfacción del producto y servicio.

Hacia los años 1970 las empresas corporativas comienzan a invertir más en los servicios debido a que los oferentes iban en aumento, en tanto en los años 1980 el concepto de servicio aún no lograba alcanzar un enfoque personal que en la actualidad lo caracteriza. En tanto en los años 1990 la tecnología logra su máximo esplendor y con el uso de las computadoras se enfatizó en el servicio personalizado y privado.

Posteriormente ante un mundo globalizado, aumentan los deseos de enriquecimiento personal y de lo podría poseer con esa riqueza. A nivel corporativo y como mercadotecnia para lograr atraer más clientes, nació la idea de servicio y atención al consumidor (el cliente es primero).



*Figura 2. El triángulo del Servicio.*

Fuente: Elaboración propia con base en Karl Albrecht, Uribe 2013.



Uribe (2013) lo definió en los términos de “es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (p. 98).

Para Franklin (2013) servicio es el “resultado de actividades derivadas de la interrelación entre el proveedor y el cliente, así como por las acciones del proveedor para satisfacer las necesidades de éste” (p. 258).

De otro lado:

El servicio es un conjunto de actividades diseñadas para construir procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera; realizados por personas y para personas, con disposición de entrega generosa a los demás y de esta forma promover y crear valor nuevo en un marco axiológico, tal que derive desarrollo mutuo y cambios duraderos. (Vargas y Aldana, 2011, p. 85).

Tschohl (2011) lo definió en los términos de “es la energía y la fuerza que necesita toda la organización solo para mantenerse donde está, en lugar de comenzar a perder posiciones” (p. 8).

Servicio se puede definir como las prestaciones que toda organización, sea pública o privada ofrece a la población que desea satisfacer sus deseos y necesidades, existiendo una interrelación entre el proveedor u organización o el usuario o cliente interno o externo.

Lovelock, Reynoso, D’Andrea, Huete y Vitz (2011) definieron que “un servicio es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra” (p. 4).

## **Dimensiones de la variable servicio**

### **Estrategia de servicio**

Uribe (2013) definió que la estrategia del servicio “es una fórmula característica para la prestación de servicio; es una premisa de beneficio muy bien escogida por parte de la organización, que tiene un valor evidente para el cliente y que establece una posición competitiva real para la empresa” (p. 105).

Entonces, la estrategia de servicio se puede definir como el conjunto de ideas para ofrecer servicios, donde la organización tiene por perspectiva importante al cliente.

Para Tschohl (2011) una estrategia de servicio “debe prever: una descripción de los clientes, una evaluación de los diferentes aspectos del servicio, la estimación de los niveles de satisfacción que se espera alcanzar y una previsión del incremento esperado en los beneficios” (p. 60).

Una estrategia de servicio es la evaluación integral del servicio a fin de elevar los niveles de satisfacción de los usuarios.

Robbins y Couler (2014) una estrategia de servicio al cliente “Tienen que ver con dar a los clientes lo que desean, comunicarse eficazmente con ellos y capacitar a los empleados en términos de servicio” (p. 254).

El fin de la estrategia de servicio es el cliente, al cual se le ofrece lo que necesitan a través de una correcta comunicación para el cual los empleados deben recibir capacitación constante.

### **Los sistemas**

Para Uribe (2013) un sistema “es un conjunto de partes que se interrelacionan entre sí para lograr uno o varios objetivos determinados. En términos del

Triángulo del Servicio, los sistemas deben estar enfocados hacia el cliente, este es su objetivo y su razón de ser” (p. 110).

Se puede definir a todos las partes como son los sistemas ya sea gerencial, de reglas y regulaciones, técnico y social que se interrelacionan entre sí a fin de lograr objetivos, siendo el más importante el cliente o usuario interno o externo.

Chiavenato (2012) indicó “denota un conjunto de elementos interdependientes e interactuantes o un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado” (p. 411).

Administrativamente se puede conceptualizar como al grupo de partes que interactúan y dan forma a una organización.

Stair, R y Reynolds, G, M (2010) un sistema es “conjunto de elementos o componentes que interaccionan con el fin de alcanzar un objetivo” (p. 8).

Todas las partes que interactúan cuyo fin es alcanzar objetivos organizacionales.

## **La gente**

Según Uribe (2013) “el talento humano es quien finalmente logra que las cosas sucedan en la empresa” (p. 110).

Las personas son el elemento clave para toda organización y a través de ellos se logran los objetivos organizacionales.

De otro lado Chiavenato (2011) indicó que “las organizaciones no funcionan por sí mismas, dependen de las personas para dirigir las, controlarlas, hacerlas operar y funcionar. Toda organización está constituida por ellas, en quienes basa su éxito y continuidad” (p. 38).

Lovelock, Reynoso, D'Andrea, Huete y Vitz (2011) definieron que “son los actores que aparecen de cara al público cuando se presenta el servicio, es decir cuando sirven al cliente” (p. 597).

Sin considerar las diferentes formas como se describan (gente, talento humano, personas, etcétera) resultan ser parte importante de toda institución u organización, ya que de ellas dependerá cuan exitosa logre ser la organización.

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

La presente investigación desde el punto de vista teórico, resalta la importancia que tiene en el análisis de los sistemas de información y la auditoría administrativa en el servicio brindado en consulta externa; sobre todo en las entidades públicas estatales siendo relevante en el sector salud que busca lograr la eficiencia y eficacia en los servicios que brinda a la población general y vulnerable, en el marco de la modernización del Estado este pretende afrontar la creciente problemática en el servicio que brindan las instituciones de salud a la ineficiente capacidad de sistemas de información que permitan dar respuesta a los trámites al más breve plazo, el contar con equipos tecnológicos de última generación dará dinamismo a los servicios que brinda el estado, la auditoría administrativa es poco transparente lo que desencadena en insuficiente rendición de cuentas. En este sentido, el desarrollo de esta investigación pretende dinamizar los servicios que brinda el Estado a través de sistemas de información que permitan agilizar los trámites que son en su gran mayoría tediosos y por otro lado limitan la capacidad gerencial. Los conceptos teóricos de sistemas de información y auditoría administrativa y servicio permitirán ampliar el acervo teórico existente para continuar mejorando y actualizando los conceptos de los sistemas de información y auditoría administrativa en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional Huacho. Este aporte teórico será relevante para uno de los procesos de la administración como lo es la

organización y su relevancia en los procedimientos y servicio brindado a los mencionados pacientes.

### **1.3.2. Justificación práctica**

De acuerdo con los objetivos de estudio, esta investigación se justifica porque permitirá mejorar significativamente el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud. Su trascendencia se sustenta en que los resultados que se obtengan en esta investigación, permitirán en el futuro que la institución hospitalaria investigada mejore sus sistemas de información, auditoría administrativa y que los servicios que brinda logren ser eficientes y transparentes. Asimismo, esta investigación permitirá a otros investigadores profundizar sobre los sistemas de información para la mejor toma de decisiones.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Esta tesis se sustenta en un enfoque cuantitativo que busca la descripción más precisa de lo que ocurre en la realidad social, enfatizando en la deducción, conceptualización y medición. La recolección de información se efectuará en forma ordenada con un análisis estadístico y descriptivo que cuantifique la realidad social. De otro lado, esta investigación resulta relevante ya que contribuirá a mejorar los servicios que brinda el hospital a la población y disminuir significativamente las quejas y reclamos, cumpliéndose de esta manera con los objetivos trazados por el Estado en el marco de la modernización, cuya finalidad de servicio a la ciudadanía logre satisfacer las necesidades de la población en general actuando con transparencia, eficiencia y eficacia. La realización del presente estudio beneficiará a los pacientes afectados que acuden continuamente a esta prestigiosa institución, ya que al alcanzar los objetivos se llegará a determinar el nivel de la gestión del hospital y se propondrán recomendaciones para su mejoramiento.

### **1.3.4. Justificación epistemológica**

El desarrollo de la presente investigación se justifica epistemológicamente ya que incrementará el nivel de información y conocimiento sobre sistemas de información, auditoría administrativa y servicio brindado.

Esencialmente los sistemas de información en los negocios globales contemporáneos permitirán alcanzar las metas organizacionales utilizando tecnologías y sistemas de información que transformarán el mundo organizacional; en la actualidad la fuerza laboral tanto en el sector público o privado dependen de los sistemas de información lo cual permitirá dinamizar el trabajo, servicio y así alcanzar los objetivos organizacionales.

Es importante señalar que la tecnología de la información va en constante auge por ende se incrementa la innovación gerencial en los negocios; los gerentes realizan reuniones virtuales y teleconferencias que llevadas a nuestra realidad permitirán mejorar las atenciones en los servicios de salud y llegar a los lugares más recónditos de nuestro país a través de la telemedicina. Para tal efecto el Estado deberá poner más énfasis y dotar de los recursos económicos para mejorar ostensiblemente la salud de las comunidades; considerando que talento humano existe; por lo tanto el desafío es lograr el bien común.

La auditoría administrativa basada en los principios de la teoría administrativa; se convierte en una herramienta de control integral en la gestión pública donde los procesos decisionales en contextos complejos y de diversos actores permitirán operar la maquinaria estatal para alcanzar objetivos y diseñar estrategias. El Estado peruano va creando valor público a través de los servicios; regulaciones a través de la ley del código de ética de la función pública; permitiendo que se logre una mejor atención a la sociedad dando prioridad y optimizando el uso de los recursos públicos con equidad y transparencia y que el Estado tenga presencia en los sectores más vulnerables en la que la condición socioeconómica de pobreza y extrema pobreza se ve afectada por la indiferencia de sus representantes políticos. Un estado democrático debe diferenciarse por

principios de legalidad, eficacia y eficiencia salvaguardando los derechos fundamentales y el orden público.

El servicio considerado como el conjunto de prestaciones que el usuario espera se propone como la búsqueda de mucho más por ende los integrantes de la organización o servidores públicos cumplan con las funciones encomendadas por el Estado, actuando con principios de respeto, probidad, eficiencia, justicia y equidad. Todo ello permitirá actuar con transparencia, mejorar la gestión y la relación con los usuarios; buscando el justo medio, es decir el bien para la mayoría de la población; alcanzando justicia social y que finalmente culmine con la felicidad para ambos.

#### **1.4. Problema**

En las últimas décadas los sistemas de información han permitido que las organizaciones públicas o privadas se desarrollen progresivamente a través de medios tecnológicos que optimicen su desempeño, mejoren la toma de decisiones, formulen efectivos propósitos de acción para solucionar los problemas institucionales y finalmente alcanzar estándares de calidad requeridos que logren excelencia en la prestación de sus servicios o entrega de bienes.

Es importante mencionar que, aun cuando los sistemas de información vienen a ser el grupo de factores que recogen, tratan, guardan y racionan información para ayudar a la fase de control; éstos se desarrollan de manera ineficiente, obstaculizando la automatización de procesos. La deficiencia que se muestra en las organizaciones deriva especialmente en que sus sistemas y tecnologías de la información no van paralelos al avance de la globalización, ya que los costos resultan ser elevados, lo que finalmente impide que las organizaciones alcancen sus metas.

De otro lado, debido al escaso recurso que transfiere el estado a las entidades de salud públicas, existe ineficiencia en el servicio brindado ya que no logra satisfacer las expectativas de los usuarios, quienes desean obtener

atenciones integrales en salud, con las mínimas deficiencias, al más breve plazo y con servicios altamente competitivos. Asimismo, al no contar con una adecuada auditoría administrativa que involucre la revisión analítica total o parcial de toda organización, resulta en que no se pueda precisar el nivel de desempeño, de mejorar e innovar y lograr por ende la satisfacción de los usuarios.

En el sector público peruano, es común escuchar lo ineficiente que son los diferentes procesos de gestión del estado, aun cuando éste se encuentra en proceso de modernización. En este punto, resulta necesario destacar que el fin fundamental de este proceso es la obtención de niveles de eficiencia del aparato estatal logrando alcanzar una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. En definitiva se espera un estado eficiente y transparente al servicio de la ciudadanía.

El Hospital Regional de Huacho, es un hospital público de nivel II, que brinda servicios de salud en las diferentes especialidades en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud (SIS) y público en general. Sin embargo se viene observando deficiencias en sus procesos de atención, tales como: demora en la entrega de los formatos únicos de atención (FUA) a los consultorios, pérdida y duplicidad de las mismas, ausencia de firmas del profesional médico, no registro del CIE 10, demora en las atenciones de consulta externa.

En este sentido resulta necesario realizar este estudio que permitirá conocer la influencia de los sistemas de información y auditoría administrativa en la atención de consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho; cuyos resultados permitirán proponer sugerencias para mejorar la eficiencia y calidad de servicio en las prestaciones de salud y que serán determinantes en su modernización institucional.



#### **1.4.1. Problema general**

¿De qué manera influye el sistema de información y la auditoría administrativa en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016?

#### **1.4.2. Problemas específicos**

Problema específico 1

¿De qué manera influye el sistema de información y la auditoría administrativa en la estrategia de servicio en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016?

Problema específico 2

¿De qué manera influye el sistema de información y la auditoría administrativa en los sistemas en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016?

Problema específico 3

¿De qué manera influye el sistema de información y la auditoría administrativa en la gente (el personal) en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016?

### **1.5. Hipótesis**

#### **1.5.1. Hipótesis general**

El sistema de información y la auditoría administrativa influyen en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

#### **1.5.2. Hipótesis específicas**

Hipótesis específica 1

El sistema de información y la auditoría administrativa influyen en la estrategia de servicio en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

#### Hipótesis específica 2

El sistema de información y la auditoría administrativa influyen en los sistemas en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

#### Hipótesis específica 3

El sistema de información y la auditoría administrativa influyen en la gente en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

### **1.6. Objetivos**

#### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la influencia del sistema de información y la auditoría administrativa en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

#### **1.6.2. Objetivos específicos**

##### Objetivo específico 1

Determinar la influencia del sistema de información y la auditoría administrativa en la estrategia de servicio en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

##### Objetivo específico 2

Determinar la influencia del sistema de información y la auditoría administrativa en los sistemas en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

##### Objetivo específico 3

Determinar la influencia del sistema de información y la auditoría administrativa en la gente en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables

### 2.1.1. Definición conceptual

#### **Variable independiente: Sistema de información**

Según Laudon y Laudon (2012), “es el conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control de una organización” (p. 15).

#### **Variable independiente: Auditoría administrativa**

Para Louffat (2012) “es la herramienta de control integrada de la administración institucional, chequeando tanto los elementos del proceso administrativo como los recursos organizacionales y las áreas de expertise” (p. 334).

#### **Variable dependiente: Servicio brindado**

Según Uribe (2013) “es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (p. 98).

### 2.2.2. Definición operacional

#### **Variable independiente: Sistema de información**

Esta variable presenta, en cuanto a su organización, tres dimensiones que son evaluadas por un total de seis indicadores, con los cuales se ha podido estructurar 18 ítems para la recolección de información a través del instrumento de cuestionario tipo Likert.

#### **Variable independiente: Auditoría administrativa**

Esta variable presenta, en cuanto a su organización, cuatro dimensiones que son evaluadas por un total de 15 indicadores, con los cuales se ha podido estructurar 30 ítems para la recolección de información a través del instrumento de cuestionario tipo Likert.

### **Variable dependiente: Servicio brindado**

Esta variable presenta, en cuanto a su organización, tres dimensiones que son evaluadas por un total de seis indicadores, con los cuales se ha podido estructurar 18 ítems para la recolección de información a través del instrumento de cuestionario tipo Likert.

## **2.2. Operacionalización de variables**

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable sistema de información*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala/valores</b>	<b>Niveles/rangos</b>
Organización	Procesos	1: Totalmente en	Bajo (0–30)
	Cultura	desacuerdo	Medio (31–60)
	organizacional	2: En desacuerdo	Alto (61–90)
Administración		3: Indiferente	
	Planes de acción	4: De acuerdo	
	Toma de decisiones	5: Totalmente de acuerdo	
Tecnología de la información	Hardware Software		

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable auditoría administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Escala/valores	Niveles/rangos
Planeación	Misión, visión y objetivos Estrategias Políticas, cronogramas y presupuestos	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Bajo (0-50) Medio (51-100) Alto (101-150)
Organización	Modelos organizacionales Organigrama Manuales organizacionales Condicionantes y componentes organizacionales		
Dirección	Equipos Liderazgo Motivación, estrés y comunicación		
Control	Perspectiva racional Perspectiva psicosocial Perspectiva cultural Perspectiva ambiental		

Tabla 3

*Matriz de operacionalización de la variable servicio brindado*

Dimensiones	Indicadores	Escala/valores	Niveles/rangos
Estrategia de servicio	Resolución de problemas Identificación y fidelidad	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo	Bajo (0 – 30) Medio (31 – 60) Alto (61 – 90)
Los sistemas	Horarios de atención Infraestructura física	5: Totalmente de acuerdo	
La gente	Perfil del talento humano Capacitación		

### 2.3. Metodología

El presente estudio es no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

### 2.4. Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo básica, explicativa, cuantitativa, transversal.

Sobre la investigación básica:

Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (Valderrama, 2013, p. 164)

Sobre los estudios explicativos, Hernández, Fernández y Baptista (2014), expresan que “pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (p. 95). De otro lado sobre la investigación cuantitativa indican que “ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos magnitudes” (p. 15). Finalmente, sobre la investigación de tipo transversal, refieren que son “investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

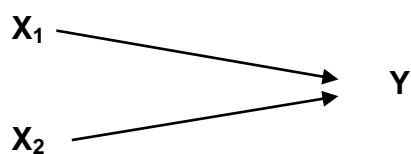
## **2.5. Diseño**

El presente estudio es no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

En el proceso de la investigación se empleó el diseño de investigación transeccional correlacional-causal. Con respecto a este diseño, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (p. 158).

El esquema que le corresponde a este tipo de investigación es:





Donde:

$X_1$  Variable independiente  
 $X_2$  Variable independiente  
 $Y$  Variable dependiente

## 2.6. Población y muestra

### 2.6.1. Población

Sobre la población, Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Para efectos de la presente investigación, la población estuvo conformada por los 1226 trabajadores del Hospital Regional de Huacho.

### 2.6.2. Muestra

Una muestra, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “es en esencia, un sub grupo de la población” (p. 175). Para Tamayo y Tamayo (2001) es “un conjunto de elementos seleccionados con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual tomamos” (p. 87).

En este caso, se utilizó la muestra no probabilística, sobre la cual Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p. 176).

### 2.6.3. Muestreo

Para la presente investigación se utilizó el muestreo intencional o por conveniencia, que integró a los 92 trabajadores que manejan directamente la información de los usuarios de consulta externa del seguro integral de salud. Acerca de este tipo de muestreo, Valderrama (2013) señala “se caracteriza por un

esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos” (p. 193).

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1. Técnicas**

La técnica utilizada fue la encuesta, mediante la cual se obtuvo información de la muestra seleccionada. Para Valderrama (2013) la encuesta “es un instrumento de la investigación, que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica” (p. 96).

### **2.7.2. Instrumentos**

El instrumento utilizado fue el cuestionario, sobre el que Hernández, Fernández y Baptista (2014) lo definen como el “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

Las preguntas del cuestionario fueron cerradas y se utilizó el escalamiento tipo Likert. Sobre este método Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que es un “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p. 238). Para las tres variables se utilizó el siguiente formato:

Totalmente en desacuerdo	=	1
En desacuerdo	=	2
Indiferente	=	3
De acuerdo	=	4
Totalmente de acuerdo	=	5

### 2.7.3. Proceso de validación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 200). El proceso de validación se realizó mediante la opinión de juicio de tres expertos, quienes respondieron al cuestionario de consulta que indaga sobre la validez del instrumento propuesto. Los profesionales son docentes universitarios e investigadores de la UCV, que fueron autorizados para realizar dicha acción.

Tabla 4

#### *Validez de instrumentos por expertos*

Docente Investigador	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Dra. Méndez Ilizarbe Gliria	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Dr. Nuñez Lira Luis	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Dra. Rios Rios Bona	Aplicable	Aplicable	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento.

### 2.7.4. Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), confiabilidad viene a ser el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200). A fin de establecer la confiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba piloto a 20 trabajadores del Hospital Regional de Huacho a través del coeficiente Alfa de Cronbach con la ayuda del estadístico SPSS V23.

#### **Confiabilidad de la variable sistema de información**

Tabla 5

#### *Estadísticos de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,908	18

Luego de haber realizado el análisis del Alfa de Cronbach de los 18 elementos a la muestra, a través del estadístico SPSS V23, se obtuvo como resultado un 0.908 de fiabilidad del instrumento de recolección de datos; denominándolo, de acuerdo al rango, con una magnitud alta de confiabilidad.

### **Confiabilidad de la variable auditoría administrativa**

Tabla 6

#### *Estadísticos de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,939	30

Luego de haber realizado el análisis del Alfa de Cronbach de los 18 elementos a la muestra, a través del estadístico SPSS V23, se obtuvo como resultado un 0.939 de fiabilidad del instrumento de recolección de datos; denominándolo, de acuerdo al rango, con una magnitud alta de confiabilidad.

### **Confiabilidad de la variable servicio brindado**

Tabla 7

#### *Estadísticos de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,855	18

Luego de haber realizado el análisis del Alfa de Cronbach de los 18 elementos a la muestra, a través del estadístico SPSS V23, se obtuvo como resultado un 0.855 de fiabilidad del instrumento de recolección de datos; denominándolo, de acuerdo al rango, con una magnitud fuerte de confiabilidad.

## **2.8. Métodos de análisis de datos**

Después que los datos se codificaron, transferido a una matriz y guardado en un archivo, se procede a analizarlos descriptiva e inferencialmente.

La estadística descriptiva consiste en describir los datos mediante una distribución de frecuencias, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), son un “conjunto de puntuaciones de una variable ordenadas en sus respectivas categorías” (p. 282).

La estadística inferencial, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es una “estadística para probar hipótesis y estimar parámetros” (p. 299). En la presente investigación se utilizó el modelo de regresión logística, para contrastar las hipótesis postuladas y evaluar el efecto de las variables independientes sobre la variable dependiente.

## **2.9. Aspectos éticos**

La presente investigación contó con el apoyo y autorización de la institución y los encuestados.

### **III. Resultados**

### **3.1. Descripción de los resultados**

Para el presente estudio, los resultados obtenidos han sido analizados en el nivel descriptivo y en el nivel inferencial, según los objetivos y las hipótesis formuladas.

En el nivel descriptivo, se han utilizado frecuencias y porcentajes para determinar los rangos preponderantes de la variable independiente sistema de información y de sus dimensiones: organización, administración y tecnología de la información; de la variable independiente auditoría administrativa y sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control; así como de la variable dependiente: servicio brindado y de sus dimensiones: estrategia de servicio, los sistemas y la gente.

En el nivel inferencial, considerando que los datos son cualitativo ordinales, se ha hecho uso de la estadística no paramétrica y como tal se utilizó el modelo de regresión logística, para contrastar las hipótesis postuladas y mostrar la dependencia entre las variables independientes frente a la variable dependiente.

### 3.1.1 Análisis descriptivo de sistema de información

Tabla 8

*Frecuencia de sistema de información*

Sistemas de información	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.1%
Medio	45	48.9%
Alto	46	50.0%
Total	92	100.0%

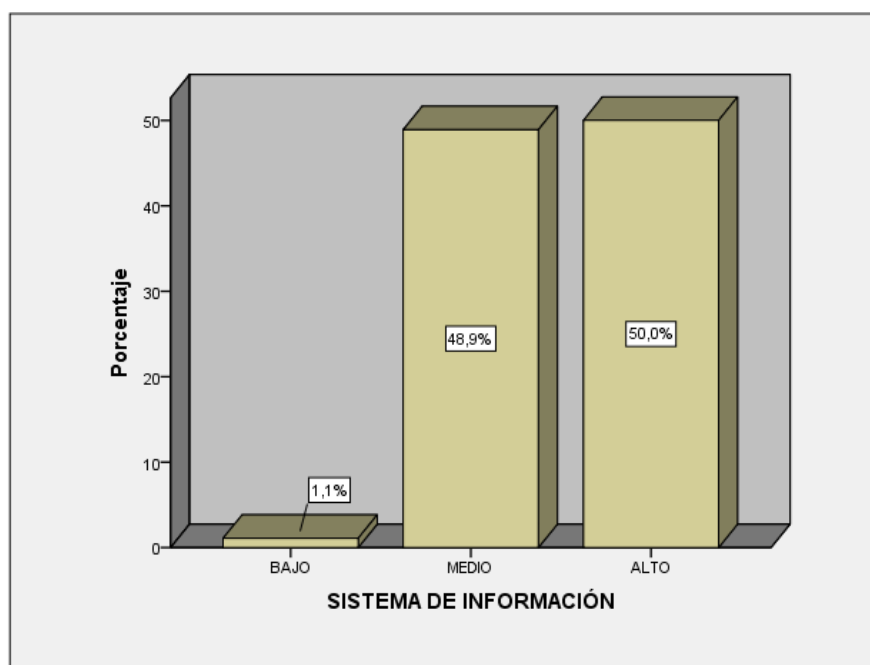


Figura 3. Sistema de información

#### Interpretación:

De todos los trabajadores del hospital, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 50.0% de los encuestados perciben que el sistema de información se encuentra en un nivel “alto”, el 48.9% lo considera en un nivel “medio” y el 1.1% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que el sistema de información se encuentra en un nivel alto.



### 3.1.2. Análisis descriptivo de las dimensiones de sistema de información

Tabla 9

*Frecuencia de organización*

Organización	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2.2%
Medio	53	57.6%
Alto	37	40.2%
Total	92	100.0%

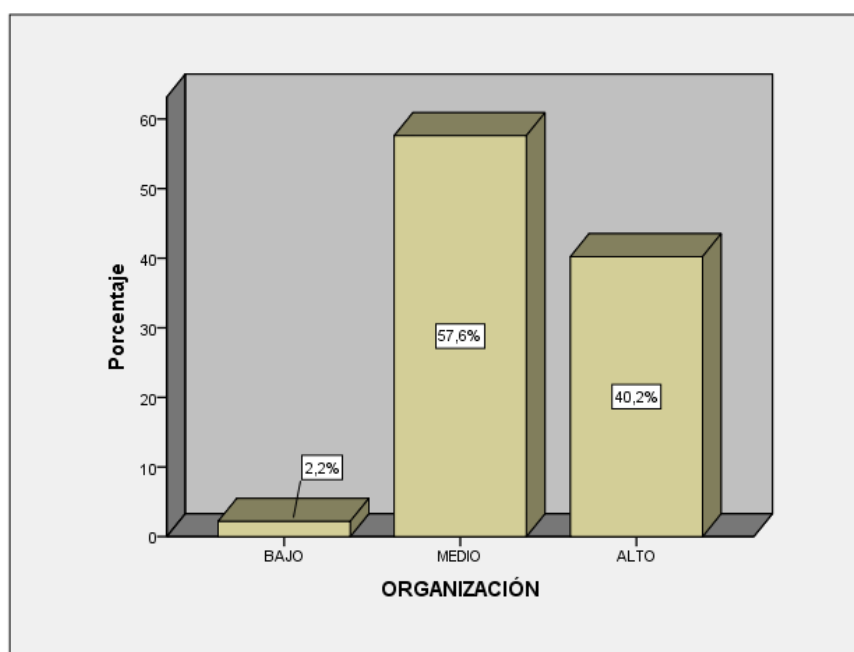


Figura 4. Organización

#### Interpretación:

De todos los trabajadores del hospital, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 57.6% de los encuestados perciben que la organización se encuentra en un nivel “medio”, el 40.2% la considera en un nivel “medio” y el 2.2% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la organización se encuentra en un nivel medio dentro del sistema de información.

Tabla 10

*Frecuencia de administración*

Administración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.1%
Medio	58	63.0%
Alto	33	35.9%
Total	92	100.0%

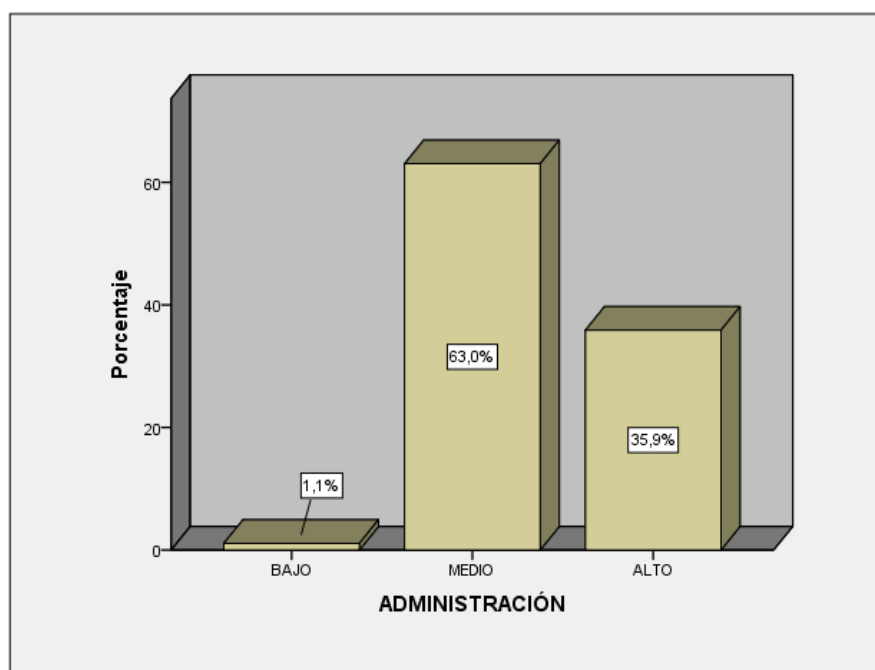


Figura 5. Administración

**Interpretación:**

De todos los trabajadores del hospital, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 63.0% de los encuestados perciben que la administración se encuentra en un nivel “medio”, el 35.9% la considera en un nivel “alto” y el 1.1% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la administración se encuentra en un nivel medio dentro del sistema de información.

Tabla 11

*Frecuencia de tecnología de la información*

Tecnología de la información	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2.2%
Medio	23	25.0%
Alto	67	72.8%
Total	92	100.0%

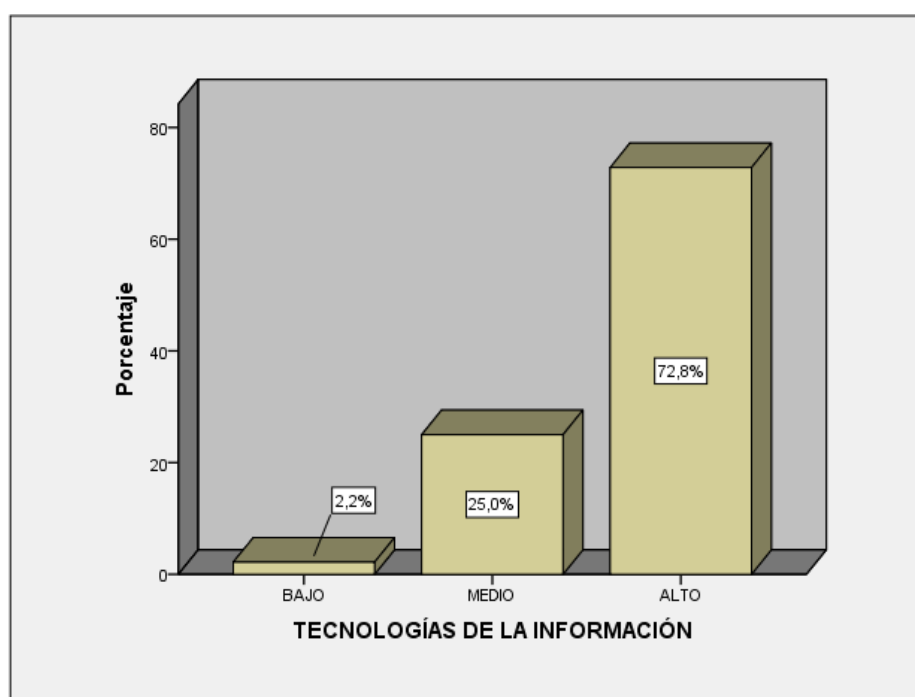


Figura 6. Tecnologías de la información

**Interpretación:**

De todos los trabajadores del hospital, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 72.8% de los encuestados perciben que la tecnología de la información se encuentra en un nivel “alto”, el 25.0% la considera en un nivel “medio” y el 2.2% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la tecnología de la información se encuentra en un nivel alto dentro del sistema de información.

### 3.1.3 Análisis descriptivo de auditoría administrativa

Tabla 12

*Frecuencia de auditoría administrativa*

Auditoría administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Medio	61	66.3%
Alto	31	33.7%
Total	92	100.0%

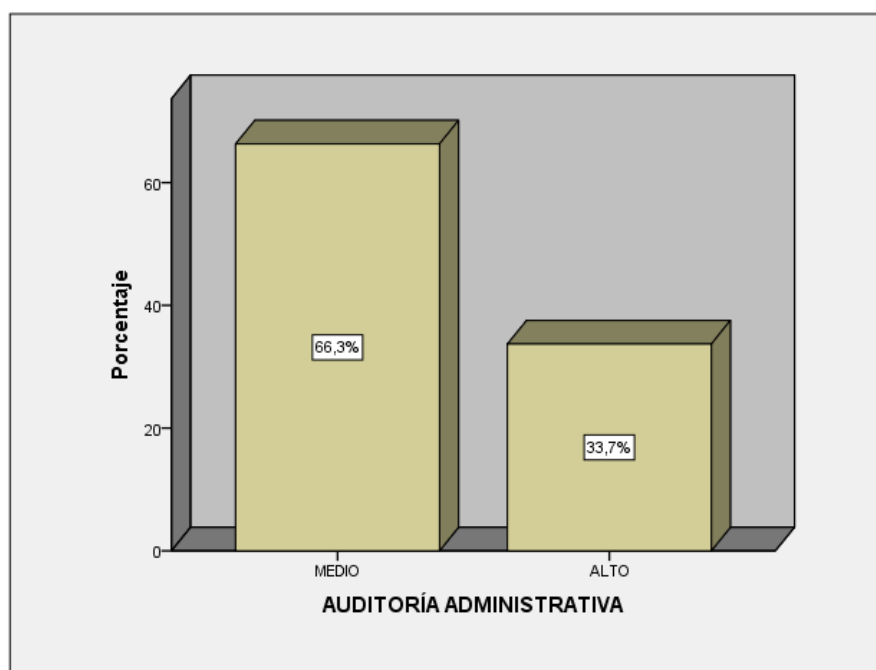


Figura 7. Auditoría administrativa

#### Interpretación:

De todos los trabajadores del hospital, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 66.3% de los encuestados perciben que la auditoría administrativa se encuentra en un nivel “medio” y el 33.7% en un nivel “alto”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la auditoría administrativa se encuentra en un nivel medio.

### 3.1.4. Análisis descriptivo de las dimensiones de auditoría administrativa

Tabla 13

*Frecuencia de planeación*

Planeación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	7.6%
Medio	53	57.6%
Alto	32	34.8%
Total	92	100.0%

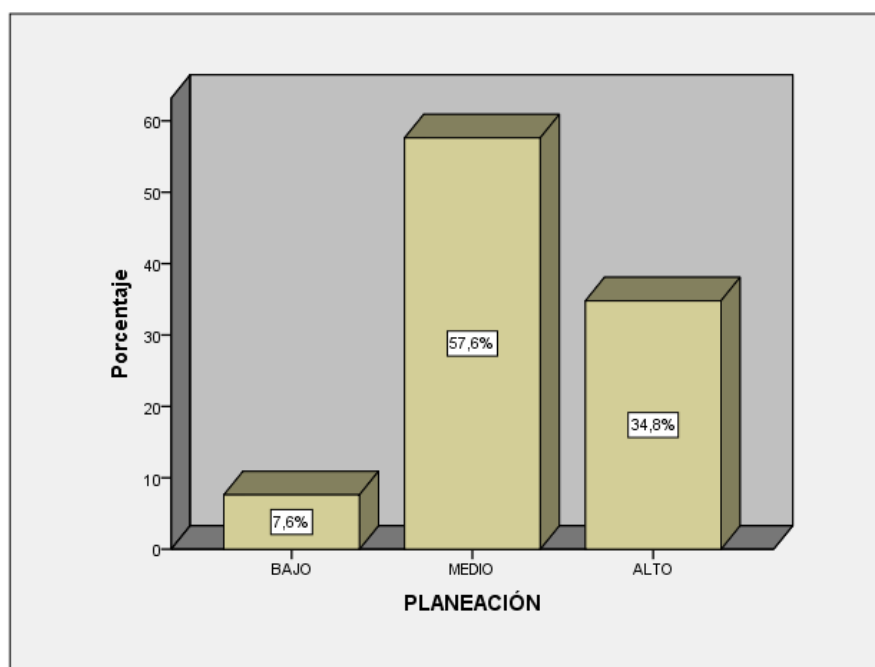


Figura 8. Planeación

#### Interpretación:

De todos los trabajadores del hospital, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 57.6% de los encuestados perciben que la planeación se encuentra en un nivel “medio”, el 34.8% la considera en un nivel “alto” y el 7.6% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la planeación se encuentra en un nivel medio dentro de la auditoría administrativa.

Tabla 14

*Frecuencia de organización*

Organización	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	10.9%
Medio	55	59.8%
Alto	27	29.3%
Total	81	100.0%

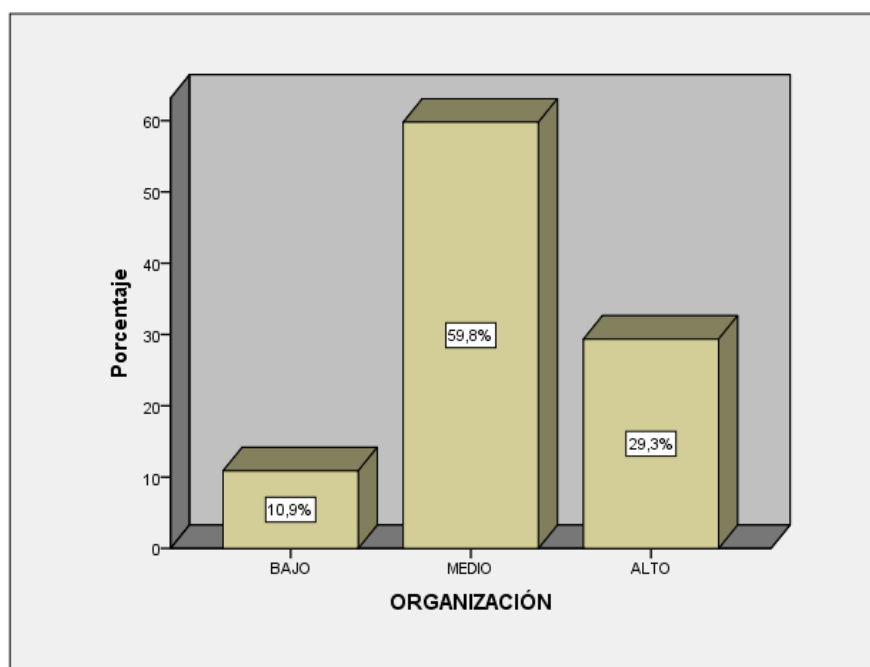


Figura 9. Organización

**Interpretación:**

De todos los trabajadores del hospital, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 59.8% de los encuestados perciben que la organización se encuentra en un nivel “medio”, el 29.3% la considera en un nivel “alto” y el 10.9% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la organización se encuentra en un nivel medio dentro de la auditoría administrativa.

Tabla 15

*Frecuencia de dirección*

Dirección	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.1%
Medio	56	60.9%
Alto	35	38.0%
Total	92	100.0%

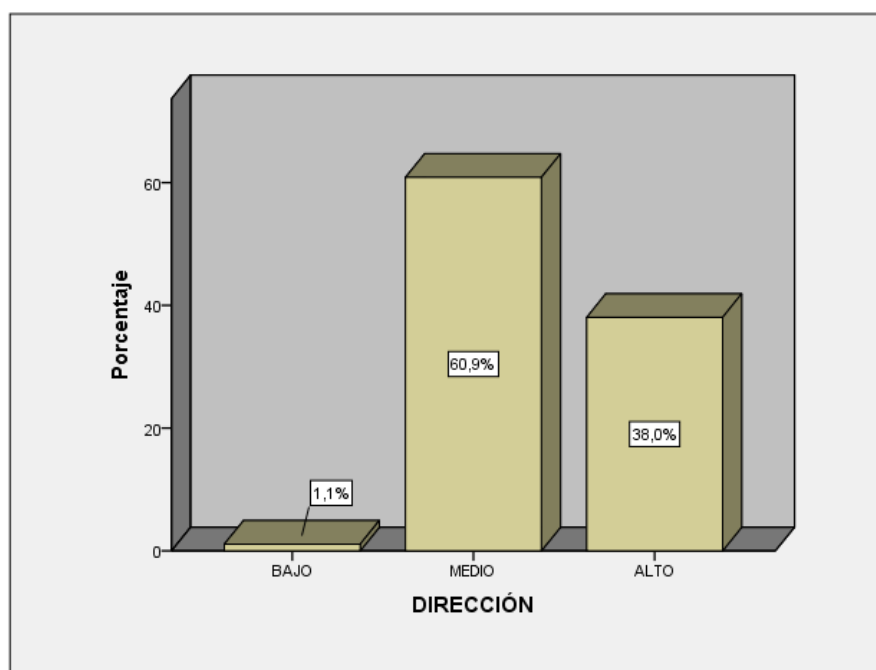


Figura 10. Dirección

**Interpretación:**

De todos los trabajadores del hospital, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 60.9% de los encuestados perciben que la dirección se encuentra en un nivel “medio”, el 38.0% la considera en un nivel “alto” y el 1.1% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la dirección se encuentra en un nivel medio dentro de la auditoría administrativa.

Tabla 16

*Frecuencia de control*

Control	Frecuencia	Porcentaje
Medio	51	55.4%
Alto	41	44.6%
Total	92	100.0%

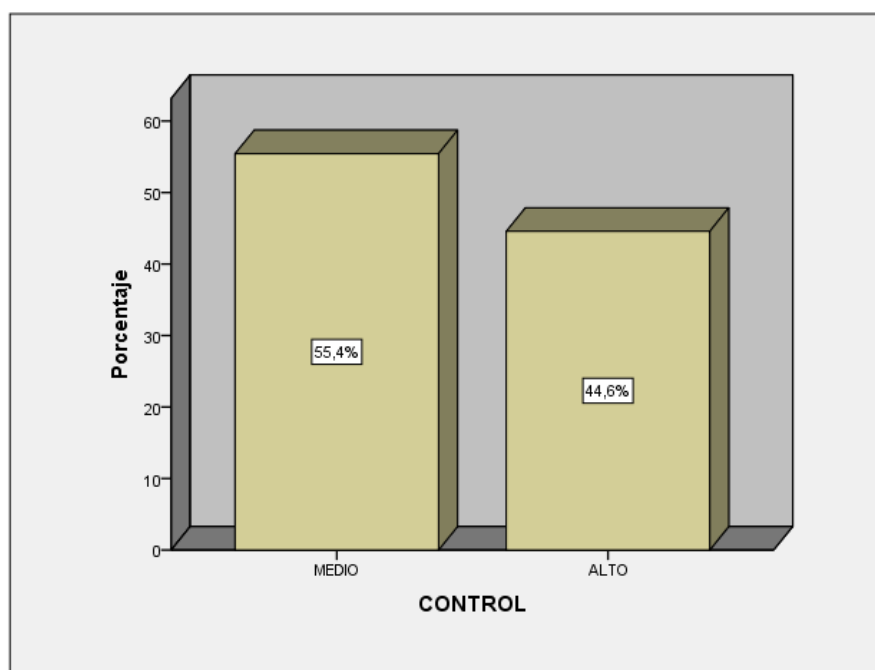


Figura 11. Control

**Interpretación:**

De todos los trabajadores del hospital, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 55.4% de los encuestados perciben que el control se encuentra en un nivel “medio” y el 44.6% en un nivel “alto”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que el control se encuentra en un nivel medio dentro de la auditoría administrativa.



### 3.1.5. Análisis descriptivo de servicio brindado

Tabla 17

*Frecuencia de servicio brindado*

Servicio brindado	Frecuencia	Porcentaje
Medio	66	71.7%
Alto	26	28.3%
Total	92	100.0%



Figura 12. Servicio brindado

#### Interpretación:

De todos los trabajadores del hospital, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 71.7% de los encuestados perciben que el servicio brindado se encuentra en un nivel “medio” y el 28.3% en un nivel “alto”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que el servicio brindado se encuentra en un nivel medio.

### 3.1.6. Analisis descriptivo de las dimensiones de servicio brindado

Tabla 18

*Frecuencia de estrategia de servicio*

Estrategia de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Medio	51	55.4%
Alto	41	44.6%
Total	92	100.0%

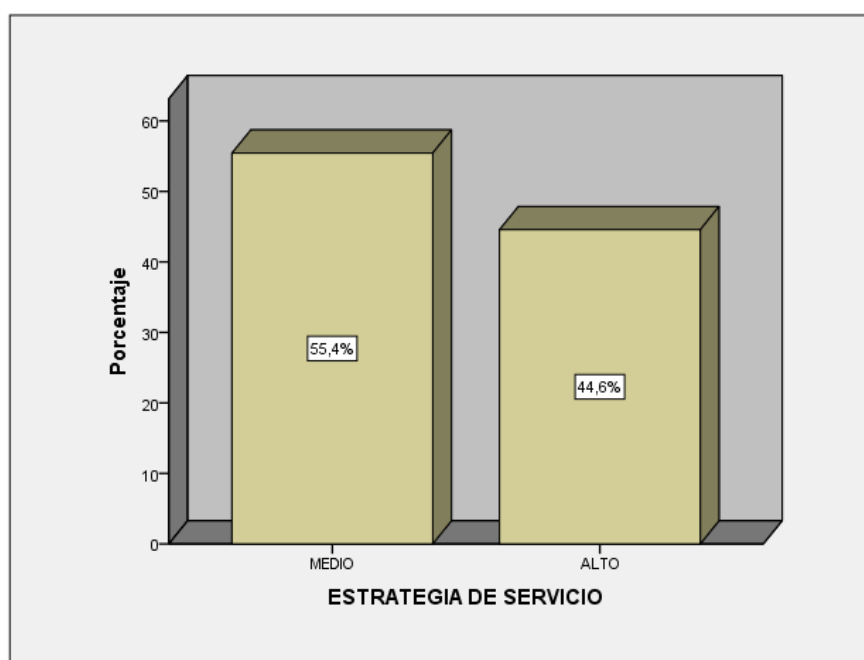


Figura 13. Estrategia de servicio

#### Interpretación:

De todos los trabajadores del hospital, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 55.4% de los encuestados perciben que la estrategia del servicio se encuentra en un nivel “medio” y el 44.6% en un nivel “alto”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la estrategia de servicio se encuentra en un nivel medio dentro del servicio brindado.

Tabla 19

*Frecuencia de los sistemas*

Los sistemas	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	12.0%
Medio	64	69.6%
Alto	17	18.5%
Total	92	100.0%

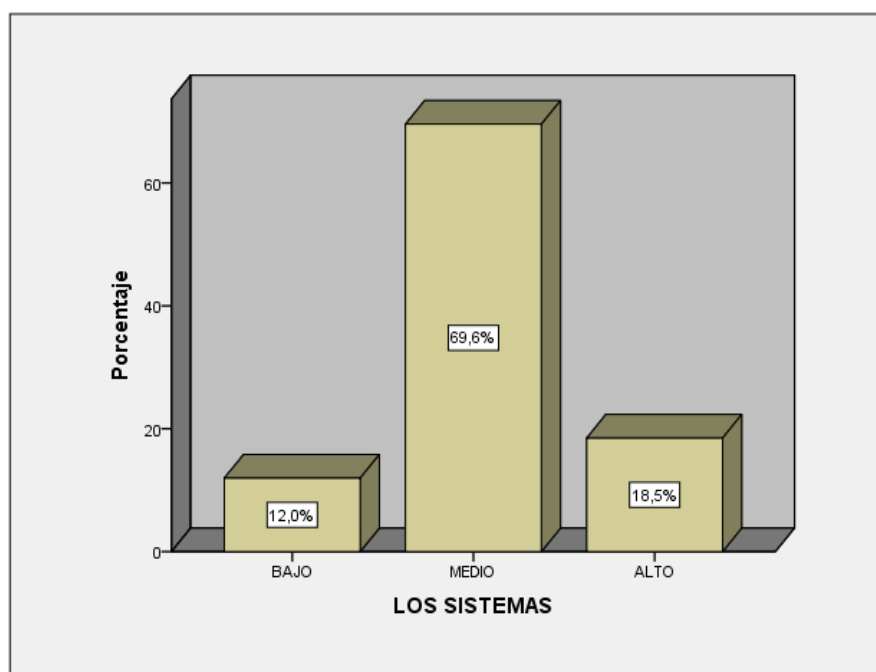


Figura 14. Los sistemas

**Interpretación:**

De todos los trabajadores del hospital, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 69.6% de los encuestados perciben que los sistemas se encuentran en un nivel “medio”, el 18.5% los considera en un nivel “alto” y el 12.0% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que los sistemas se encuentran en un nivel medio dentro del servicio brindado.

Tabla 20

*Frecuencia de la gente*

La gente	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	3.3%
Medio	57	62.0%
Alto	32	34.8%
Total	92	100.0%

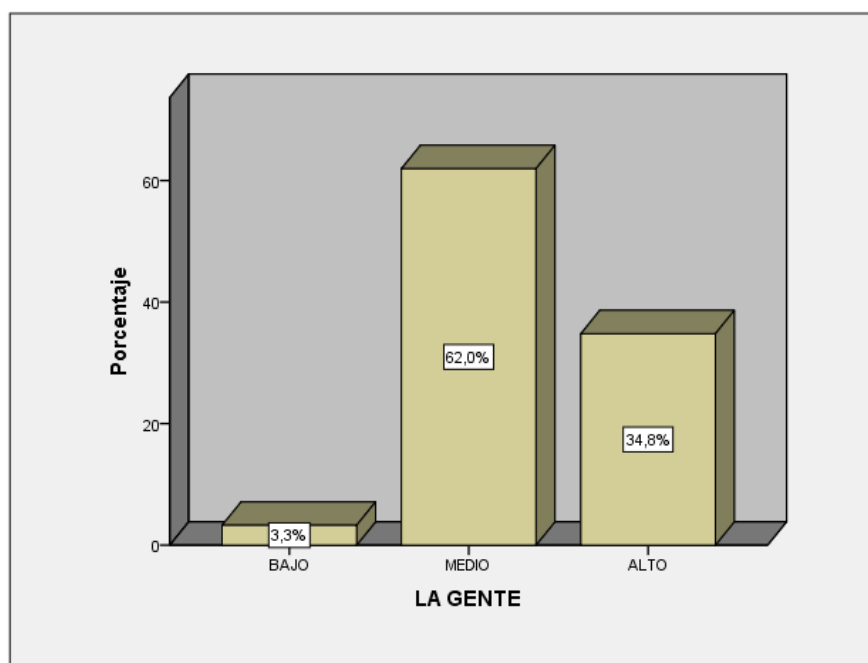


Figura 15. La gente

**Interpretación:**

De todos los trabajadores del hospital, que constituyen el 100% de la muestra, se puede apreciar que el 62.0% de los encuestados perciben que la gente se encuentra en un nivel “medio”, el 34.8% la considera en un nivel “alto” y el 3.3% en un nivel “bajo”. Entonces se puede concluir que los encuestados consideran que la gente se encuentra en un nivel medio dentro del servicio brindado.

### 3.1.7. Contraste de hipótesis general

$H_A$  = El sistema de información y la auditoría administrativa influyen en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

$H_O$  = El sistema de información y la auditoría administrativa no influyen en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

Tabla 21

*Información de ajuste del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y servicio brindado*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	53,880			
Final	10,465	43,415	3	,000

Función de enlace: Logit.

### Interpretación

La información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia de las variables independientes sistema de información y auditoría administrativa frente a la variable dependiente servicio brindado (chi-cuadrado: 43.415; gl: 3;  $p < 0.05$ ).

Tabla 22

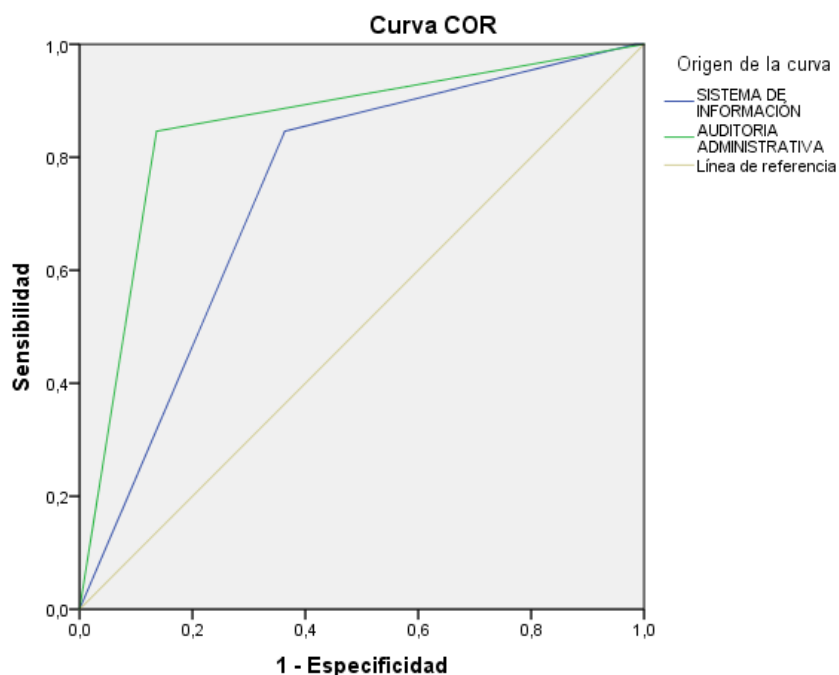
*Pseudo R cuadrado del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y servicio brindado*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,376
Nagelkerke	,540
McFadden	,396

Función de enlace: Logit.

## Interpretación

El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho 2016, se debe al 54.0% del sistema de información y la auditoría administrativa.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

**Figura 16.** Curva COR de la influencia del sistema de información y la auditoría administrativa en el servicio brindado

## Interpretación

Según la figura 16, la auditoría administrativa representa el 85.5% (0.855) del área en la curva COR, mientras que el sistema de información representa el 74.2% (0.742) del área en la curva COR. Esto indica que el sistema de información y la auditoría administrativa influyen en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

### 3.1.8. Contraste de hipótesis específica 1

$H_A$  = El sistema de información y la auditoría administrativa influyen en la estrategia del servicio en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

$H_O$  = El sistema de información y la auditoría administrativa no influyen en la estrategia del servicio en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

Tabla 23

*Información de ajuste del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y estrategia del servicio*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	44,910			
Final	11,913	32,997	3	,000

Función de enlace: Logit.

### Interpretación

La información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia de las variables independientes sistemas de información y auditoría administrativa frente a la dimensión estrategia del servicio (chi-cuadrado: 32.997; gl: 3;  $p < 0.05$ ).

Tabla 24

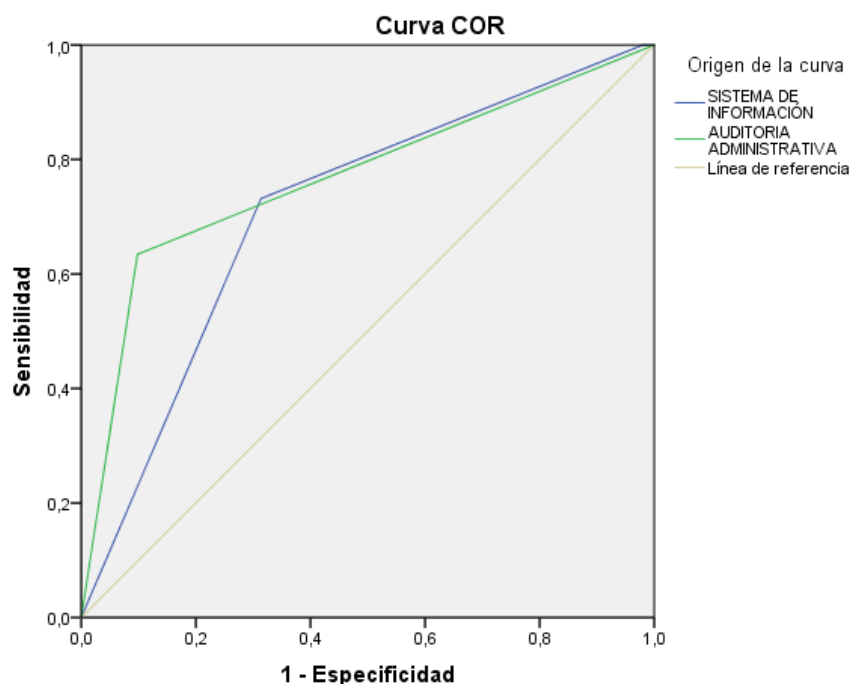
*Pseudo R cuadrado del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y estrategia del servicio*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,301
Nagelkerke	,403
McFadden	,261

Función de enlace: Logit.

### Interpretación

El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la estrategia del servicio en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho 2016, se debe al 40.3% del sistema de información y la auditoría administrativa.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

*Figura 17.* Curva COR de la influencia del sistema de información y la auditoría administrativa en la estrategia del servicio

### Interpretación

Según la figura 17, la auditoría administrativa representa el 76.8% (0.768) del área de la curva COR, mientras que el sistema de información representa el 71.2% (0.712) del área en la curva COR. Esto indica que el sistema de información y la auditoría administrativa influyen en la estrategia del servicio en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.



### 3.1.9. Prueba de hipótesis específica 2

$H_A$  = El sistema de información y la auditoría administrativa influyen en los sistemas en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

$H_O$  = El sistema de información y la auditoría administrativa no influyen en los sistemas en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

Tabla 25

*Información de ajuste del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y los sistemas*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	47,246			
Final	20,090	27,156	3	,000

Función de enlace: Logit.

### Interpretación

La información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia de las variables independientes sistema de información y auditoría administrativa frente a la dimensión los sistemas (chi-cuadrado: 27.156; gl: 3;  $p < 0.05$ ).

Tabla 26

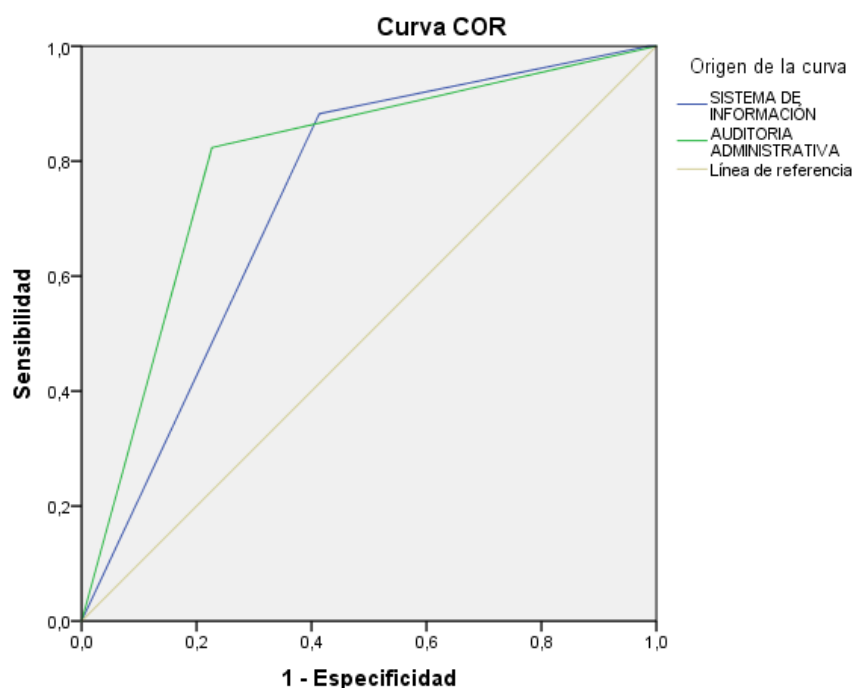
*Pseudo R cuadrado del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y los sistemas*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,256
Nagelkerke	,317
McFadden	,180

Función de enlace: Logit.

## Interpretación

El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que los sistemas en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho 2016, se debe al 31.7% del sistema de información y la auditoría administrativa.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

*Figura 18.* Curva COR de la influencia del sistema de información y auditoría administrativa en los sistemas

## Interpretación

Según la figura 18, la auditoría administrativa representa el 79.8% (0.798) del área en la curva COR, mientras que sistema de información representa el 73.5% (0.735) del área en la curva COR. Esto indica que el sistema de información y la auditoría administrativa influyen en los sistemas en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

### 3.1.10. Contraste de hipótesis específica 3

$H_A$  = El sistema de información y la auditoría administrativa influyen en la gente en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

$H_O$  = El sistema de información y la auditoría administrativa no influyen en la gente en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

Tabla 27

*Información de ajuste del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y la gente*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	43,118			
Final	19,221	23,898	3	,000

Función de enlace: Logit.

### Interpretación

La información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia de las variables independientes sistema de información y auditoría administrativa frente a la dimensión la gente (chi-cuadrado: 23.898; gl: 3;  $p < 0.05$ ).

Tabla 28

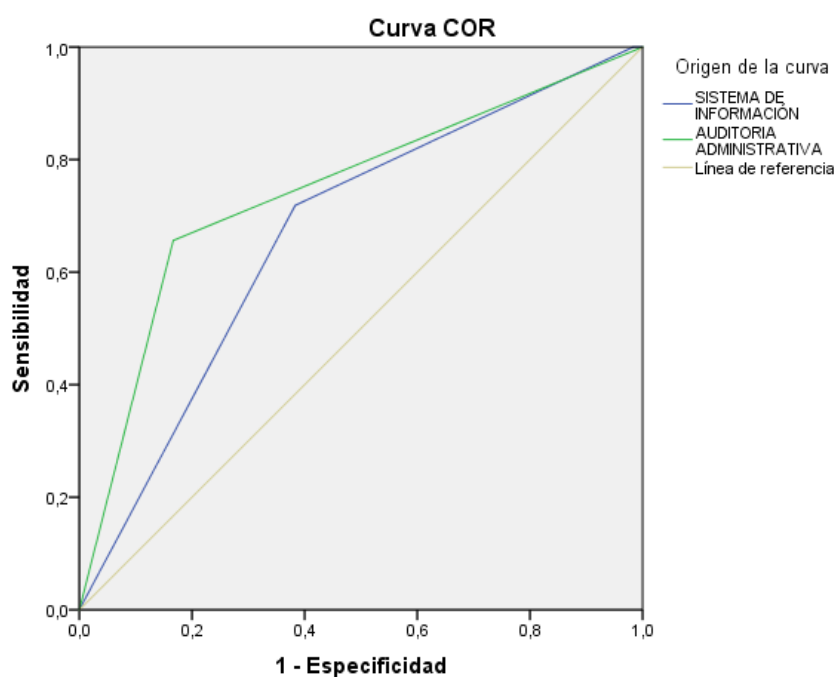
*Pseudo R cuadrado del modelo de regresión del sistema de información, auditoría administrativa y la gente*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,229
Nagelkerke	,290
McFadden	,167

Función de enlace: Logit.

## Interpretación

El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la gente en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho 2016, se debe al 29.0% del sistema de información y la auditoría administrativa.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

*Figura 19.* Curva COR del efecto del sistema de información y la auditoría administrativa en la gente

## Interpretación

Según la figura 19, la auditoría administrativa representa el 74.5% (0.745) del área en la curva COR, mientras que el sistema de información representa el 67.0% (0.670) del área en la curva COR. Esto indica que el sistema de información y la auditoría administrativa influyen en la gente en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.

## **IV. Discusión**

#### 4.1. Discusión de resultados

De los resultados de la descripción de la variable sistema de información, se observa que del 100% de los encuestados el 50.0% lo considera en un nivel “alto”, el 48.9% en un nivel “medio” y el 1.1% en un nivel “bajo”, resultando entonces que el sistema de información se encuentra en un nivel alto. Con respecto a sus dimensiones, en la dimensión organización se observa que del 100% de los encuestados el 57.6% la considera en un nivel “medio”, el 40.2% en un nivel “medio” y el 2.2% en un nivel “bajo”, resultando entonces que la organización se encuentra en un nivel medio dentro del sistema de información. En la dimensión administración se observa que del 100% de los encuestados el 63.0% la considera en un nivel “medio”, el 35.9% en un nivel “alto” y el 1.1% en un nivel “bajo”, resultando entonces que la administración se encuentra en un nivel medio dentro del sistema de información. En la dimensión tecnología de la información se observa que del 100% de los encuestados el 72.8% la considera en un nivel “alto”, el 25.0% en un nivel “medio” y el 2.2% en un nivel “bajo”, resultando entonces que la tecnología de la información se encuentra en un nivel alto dentro del sistema de información. Con respecto a los resultados de tecnología de la información se relaciona con lo expresado por Martínez (2013) quién refiere que las tecnologías de la información (TI) se han convertido en una fuente principal de ventaja competitiva y es un arma estratégica. De igual forma guarda relación con Bataller (2014), quien refiere que existe una buena preparación de los SIH'S (sistemas de información hospitalarios) para la obtención de costes por paciente.

De los resultados de la descripción de la variable auditoría administrativa, se observa que del 100% de los encuestados el 66.3% la consideran en un nivel “medio” y el 33.7% en un nivel “alto”, resultando entonces que la auditoría administrativa se encuentra en un nivel medio. Con respecto a sus dimensiones, en la dimensión planeación, se observa que del 100% de los encuestados el 57.6% la considera en un nivel “medio”, el 34.8% en un nivel “alto” y el 7.6% en un nivel “bajo”, resultando entonces que la planeación se encuentra en un nivel medio dentro de la auditoría administrativa. En la dimensión organización, se

observa que del 100% de los encuestados el 59.8% la consideran en un nivel “medio”, el 29.3% en un nivel “alto” y el 10.9% en un nivel “bajo”, resultando entonces que la organización se encuentra en un nivel medio dentro de la auditoría administrativa. En la dimensión dirección, se observa que del 100% de los encuestados el 60.9% la consideran en un nivel “medio”, el 38.0% en un nivel “alto” y el 1.1% en un nivel “bajo”, resultando entonces que la dirección se encuentra en un nivel medio dentro de la auditoría administrativa. En la dimensión control, se observa que del 100% de los encuestados el 55.4% lo considera en un nivel “medio” y el 44.6% en un nivel “alto”, resultando entonces que el control se encuentra en un nivel medio dentro de la auditoría administrativa. En relación a los resultados de auditoría administrativa no guarda relación con lo fundamentado por Prado (2015) quien logra establecer que la auditoría financiera incide en el logro de la sostenibilidad económica. Asimismo Barbarán (2015), concluye que la auditoría gubernamental incide positivamente en el desarrollo de la gestión de las entidades públicas en el Perú (2013-2014).

De los resultados de la descripción de la variable servicio brindado, se observa que del 100% de los encuestados el 71.7% los considera en un nivel “medio” y el 28.3% en un nivel “alto”, resultando entonces que el servicio brindado se encuentra en un nivel medio. Con respecto a sus dimensiones, en la dimensión estrategia del servicio, se observa que del 100% de los encuestados el 55.4% la considera en un nivel “medio” y el 44.6% en un nivel “alto”, resultando entonces que la estrategia de servicio se encuentra en un nivel medio dentro del servicio brindado. En la dimensión los sistemas, se observa que del 100% de los encuestados el 69.6% los consideran en un nivel “medio”, el 18.5% en un nivel “alto” y el 12.0% en un nivel “bajo”, resultando entonces que los sistemas se encuentran en un nivel medio dentro del servicio brindado. En relación a los resultados de los sistemas no existe relación con lo fundamentado por Armada (2015) quien refiere que el grado de satisfacción varía en todos los factores estudiados, estos datos van a procurar una toma de decisiones de mejora sobre los aspectos peor valorados por los usuarios y la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos al servicio municipal.

Con respecto a la hipótesis general, la información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia del sistema de información y de la auditoría administrativa frente al servicio brindado (chi-cuadrado: 43.415; gl: 3;  $p < 0.05$ ). El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho 2016, se debe al 54.0% del sistema de información y la auditoría administrativa. Asimismo, la auditoría administrativa representa el 85.5% (0.855) del área en la curva COR, mientras que el sistema de información representa el 74.2% (0.742) del área en la curva COR.

Con respecto a la hipótesis específica 1, la información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia de los sistemas de información y de la auditoría administrativa frente a la estrategia del servicio (chi-cuadrado: 32.997; gl: 3;  $p < 0.05$ ). El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la estrategia del servicio en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho 2016, se debe al 40.3% del sistema de información y la auditoría administrativa. Asimismo, la auditoría administrativa representa el 76.8% (0.768) del área en la curva COR, mientras que el sistema de información representa el 71.2% (0.712) del área en la curva COR.

Con respecto a la hipótesis específica 2, la información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia del sistema de información y de la auditoría administrativa frente a los sistemas (chi-cuadrado: 27.156; gl: 3;  $p < 0.05$ ). El valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que los sistemas en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del hospital regional de Huacho 2016, se debe al 31.7% del sistema de información y la auditoría administrativa. Asimismo la auditoría administrativa representa el 79.8% (0.798) del área en la curva COR, mientras que el sistema de información representa el 73.5% (0.735) del área en la curva COR.

Con respecto a la hipótesis específica 3, la información de ajuste de los modelos indica que existe dependencia del sistema de información y de la auditoría administrativa frente a la gente (chi-cuadrado: 23.898; gl: 3;  $p < 0.05$ ). El



valor de Pseudo R cuadrado de Nagelkerke indica que la gente en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho 2016, se debe al 29.0% del sistema de información y la auditoría administrativa. Asimismo, la auditoría administrativa representa el 74.5% (0.745) del área en la curva COR, mientras que el sistema de información representa el 67.0% (0.670) del área en la curva COR.

## **V. Conclusiones**

## **Conclusiones**

- Primera: Con respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general se concluye que el sistema de información y la auditoría administrativa influyen en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho.
- Segunda: Con respecto al objetivo específico 1 y en respuesta a la hipótesis específica 1 se concluye que el sistema de información y la auditoría administrativa influyen en la estrategia de servicio en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho.
- Tercera: Con respecto al objetivo específico 2 y en respuesta a la hipótesis específica 2 se concluye que el sistema de información y la auditoría administrativa influyen en los sistemas en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho.
- Cuarta: Con respecto al objetivo específico 3 y en respuesta a la hipótesis específica 3 se concluye que el sistema de información y la auditoría administrativa influyen en la gente en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho.

## **VI. Recomendaciones**

## **Recomendaciones**

- Primera: Los sistemas de información se adecuen a las necesidades del personal para mejorar el trabajo en equipo.
- Segunda: Diseñar programas que permitan dinamizar el trabajo en equipo, sistematizar la auditoría de los formatos únicos de atención, para llevar el control adecuado del trabajo realizado por los médicos auditores y enfermeras auditoras; esto permitirá dinamizar la auditoría y cumplir con las metas establecidas.
- Tercera: Referente al software de la institución, debe desarrollarse un plan anual sobre la actualización de dicho software que permita dinamizar las atenciones de los pacientes.
- Cuarta: Acerca de la auditoría administrativa, sería importante que la institución realice constantemente el control del buen funcionamiento de los equipos de salud; para mejorar el servicio brindado a la población.
- Quinta: Aun cuando la auditoría administrativa tiene como herramienta el control este permitirá mejorar el nivel de desempeño para alcanzar las metas establecidas por la institución.
- Sexta: Al ser un problema la deficiencia en el control de las referencias a otros hospitales de la ciudad de Lima, es importante diseñar un software que permita controlar la cantidad de referencia a otros hospitales y contrareferencia a establecimientos de salud. Este software deberá reportar la cantidad diaria de pacientes referidos a otros hospitales y centros o postas de salud.

## **VII. Referencias**

## Referencias

- Armada, D. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes*. (Tesis doctoral). España: Universidad Murcia.
- Barbaran, G. (2015). *La auditoría gubernamental y su incidencia en el desarrollo de la gestión de las entidades públicas en el Perú*. (Tesis doctoral). Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Bataller, E. (2014). *La empresa hospitalaria: Un estudio empírico sobre la implantación de la contabilidad de gestión*. (Tesis doctoral). España: Universidad de Valencia.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. (9° Ed). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8° Ed). México: Mc Graw Hill.
- Cohen, D. y Asín, E (2009). *Sistema de información para los negocios*. México: Mc Graw Hill.
- Daft, R (2011). *Teoría y diseño organizacional*. (10° Ed). México: Cengage Learning.
- Espinoza, M. (2012). *Auditoría para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior*. (Tesis doctoral). Perú: Universidad de Tacna.
- Evans, J y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. (7° Ed). México: Cengage.
- Fernández, V. (2006). *Desarrollo de sistemas de información*. Cataluña, Barcelona.

- Franklin, E. (2013). *Auditoría administrativa evaluación y diagnóstico empresarial*. (3° Ed). México.
- Gomez, Ma. (2012). *Auditoría de comunicación en las organizaciones*. (Tesis doctoral). España: Universidad Santiago de Compostela.
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° Ed). México: Mc Graw Hill.
- Lapiedra, R, Devece, C. y Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. (1° Ed). Edita: Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
- Laudon, k. y Laudon, J. (2012). *Sistemas de información gerencial*. (12° Ed). México: Editorial Pearson.
- Louffat, E. (2012). *Fundamentos del proceso Administrativo*. (3° Ed). Argentina: Cengage Learning.
- Lovelock, C, Reynoso, J, D'Andrea, G, Huete, L, y Wirtz, J. (2011). *Administración de servicios* (2° Ed). México: Pearson Educación.
- Martinez, J. (2013). *Los sistemas de información en el sector hotelero: Un modelo de éxito*. (Tesis doctoral). España: Universidad de Girona.
- Mazuelos, C. y Gonzales, C. (2013). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción del cliente en las pequeñas empresas en el distrito de Huacho*. (Artículo científico). Perú: Universidad José Faustino Sánchez Carrión.
- Mc Guigan, F. (1996). *Psicología experimental*. México: Mc Graw Hill.



- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis doctoral). Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Prado, A. (2011). *Calidad de servicio, calidad de relación e intención de comportamiento en el entorno on – line*. (Tesis doctoral). España: Universidad Rey Juan Carlos Murcia.
- Prado, J. (2015). *La auditoría integral y su influencia en el desarrollo sostenible a nivel de la empresa del sector pesquero en el Perú*. (Tesis doctoral). Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Robbins, S. y Coulter, M (2014). *Administración*. (10° Ed). México: Pearson Educación.
- Rodriguez, J. (2010). *Auditoría Administrativa*. México: Trillas.
- Romero, P. (2011). *Tecnología de la información y la comunicación*. México: Pearson Educación.
- Sotomayor, J. (2009). *El control gubernamental y el sistema de control interno en el Perú*. (Tesis doctoral). Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Stair, R. y Reynolds, G (2010). *El control gubernamental y el sistema de control interno en el Perú*. (Tesis doctoral). Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Tamayo y Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Tschohl, J. (2011). *Servicio al cliente*. (8° Ed) Estados Unidos de América: Best Sellers Publishing.

Uribe, M. (2013). *Gerencia del servicio alternativa para la competitividad*. Bogota Colombia: Ediciones de la U.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2° Ed). Lima: San Marcos.

Vargas, M y Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. (2° Ed). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones Universidad de la Sabana.

Vilet, G. (1999). *La tecnología y los sistemas de información*. México: Editorial Universitaria Potosina.

## **Apéndices**

**APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** El sistema de información, la auditoría administrativa y su influencia en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016

**AUTOR:** Mg. Doris Magdalena Jaime Pichilingue

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>Problema general:</b>  ¿De qué manera influye el sistema de información y la auditoría administrativa en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016?	<b>Objetivo general:</b>  Determinar la influencia del sistema de información y la auditoría administrativa en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.	<b>Hipótesis general:</b>  El sistema de información y la auditoría administrativa influyen en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.	<b>Variable Independiente: Sistema de información</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala/valores</b>
			Organización	Procesos Cultura organizacional	1-3 4-6	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2
			Administración	Planes de acción Toma decisiones	7-9 10-12	Indiferente = 3 De acuerdo = 4
			Tecnologías de la Información	Hardware Software	13-15 16-18	Totalmente de acuerdo = 5
<b>Problemas específicos:</b>  ¿De qué manera influye el sistema de información y la auditoría administrativa en la estrategia de servicio en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016?	<b>Objetivos específicos:</b>  Determinar la influencia del sistema de información y la auditoría administrativa en la estrategia de servicio en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.	<b>Hipótesis específicas:</b>  El sistema de información y la auditoría administrativa influye en la estrategia de servicio en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.	<b>Variable Independiente: Auditoría administrativa</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala/valores</b>
			Planeación	Misión, visión y objetivos Estrategias Políticas, cronogramas y presupuestos	1-2 3-4 5-6	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indiferente = 3 De acuerdo = 4
			Organización	Modelos organizacionales Organigrama Manuales organizacionales Condicionantes y componentes organizacionales	7-8 9-10 11-12	Totalmente de acuerdo = 5
			Dirección	Equipos Liderazgo	13-14 15-16 17-18	

externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016?	consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.	integral de salud del Hospital Regional de Huacho, 2016.	Control	Motivación, estrés y emoción. Comunicación  Perspectiva racional Perspectiva psicosocial Perspectiva cultural Perspectiva ambiental	19-20 21-22  23-24  25-26 27-28 29-30	
			<b>Variable Dependiente: Servicio brindado</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas/valores</b>
			Estrategia de Servicio	Resolución de problemas Identificación y fidelidad	1-3 4-6	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indiferente = 3
			Los Sistemas	Horarios de atención Infraestructura física	7-9 10-12	De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
			La Gente (personal)	Perfil del talento humano Capacitación	13-15 16-18	
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>			
<b>TIPO:</b> Básica, explicativa, cuantitativa, transversal  <b>DISEÑO:</b> Transeccional correlacional-causal  <b>MÉTODO:</b> No experimental	<b>POBLACIÓN:</b> 1,226  <b>TIPO DE MUESTRA:</b> No Probabilística  <b>MUESTREO:</b> Por conveniencia  <b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 92	<b>Variable Independiente:</b> Sistema de información <b>Variable Independiente:</b> Auditoría administrativa <b>Variable Dependiente:</b> Servicio brindado <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Forma de Administración:</b> Individual	<b>DESCRIPTIVA:</b> Organización, representación y descripción de datos mediante distribución de frecuencias y porcentajes para determinar los rangos preponderantes de las variables  <b>INFERENCIAL:</b> Para contrastar las hipótesis postuladas se utilizará el programa estadístico SPSS versión 23 y el Microsoft Excel.			

## APÉNDICE B:

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### Variable Independiente: Sistema de información

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores
Organización	Procesos	03	Totalmente en desacuerdo 1
	Cultura organizacional	03	En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
Administración	Planes de acción	03	Totalmente en desacuerdo 1
	Toma de decisiones	03	En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
Tecnologías de la información	Hardware	03	Totalmente en desacuerdo 1
	Software	03	En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable Independiente: Auditoría administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores
Planeación	Misión, visión y objetivos Estrategias Políticas, cronogramas y presupuestos	02 02 02	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
Organización	Modelos organizacionales Organigrama Manuales organizacionales Condicionantes y componentes organizacionales	02 02 02 02	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
Dirección	Equipos Liderazgo Motivación, estrés y emoción Comunicación	02 02 02 02	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
Control	Perspectiva racional Perspectiva psicosocial Perspectiva cultural Perspectiva ambiental	02 02 02 02	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable Dependiente: Servicio brindado

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores
Estrategia de servicio	Resolución de problemas Identificación y fidelidad	03 03	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
Los sistemas	Horarios de atención Infraestructura física	03 03	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5
La gente	Perfil del talento humano Capacitación	03 03	Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Indiferente 3 De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5



## APÉNDICE C: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE INFORMACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El hospital cuenta con procesos que permiten medir el cumplimiento de sus objetivos	✓		✓		✓		
2	Los procesos aplicados en la oficina de seguros concuerdan con los procesos institucionales	✓		✓		✓		
3	El hospital hace uso de los sistemas de información para mejorar sus procesos.	✓		✓		✓		
4	Se han establecido en forma clara los principios y valores éticos de la institución.	✓		✓		✓		
5	La misión, visión y objetivos institucionales permiten orientar adecuadamente la cultura organizacional.	✓		✓		✓		
6	La cultura organizacional motiva el desarrollo de las políticas institucionales	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Administración	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La institución cuenta con sistemas de calidad que permiten brindar mejores servicios.	✓		✓		✓		
8	La revisión continua de los planes estratégicos ayuda a entender las metas y objetivos institucionales	✓		✓		✓		
9	Los sistemas de información se utilizan para habilitar nuevos servicios	✓		✓		✓		
10	Las decisiones que se toman en la oficina de seguros son programadas	✓		✓		✓		
11	La toma de decisiones debe limitarse a las jefaturas	✓		✓		✓		
12	Los sistemas de información apoyan la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Tecnología de la información	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los equipos informáticos asignados ayudan al logro de objetivos	✓		✓		✓		
14	Resulta importante contar con un mantenimiento periódico a los equipos	✓		✓		✓		

15	Es necesario que se invierta en equipos de última generación.	✓		✓		✓	
16	El hospital cuenta con software acorde a los servicios brindados.	✓		✓		✓	
17	Debe diseñarse e implementarse programas que agilicen la atención a los usuarios.	✓		✓		✓	
18	La unidad de seguros cuenta con un software que permite llevar el control de los formatos únicos de atención auditados.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta y aplica criterios de validez.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    Aplicable después de corregir [ ☐ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Mendez Ilizalche Gloria Susana    DNI: 07059554

Especialidad del validador: Metodóloga; Mg. en Gerencia Educativa; Dra. en Educación

Lima .....de Agosto del 2016

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>							
1	Los objetivos alcanzados están acorde a los objetivos institucionales	✓		✓		✓		
2	La auditoría administrativa permite controlar constantemente el cumplimiento de los planes y objetivos	✓		✓		✓		
3	Las estrategias aplicadas satisfacen las necesidades institucionales	✓		✓		✓		
4	La institución cuenta con procesos de control claramente establecidos.	✓		✓		✓		
5	Las políticas que orientan las acciones institucionales están acorde a las políticas definidas.	✓		✓		✓		
6	Se utiliza el presupuesto como herramienta de control.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>							
7	El hospital cuenta con un modelo organizacional acorde a sus necesidades	✓		✓		✓		
8	Existe orientación clara hacia la administración por resultados	✓		✓		✓		
9	El hospital cuenta con una estructura organizativa que permite el flujo de información entre las áreas	✓		✓		✓		
10	El hospital cuenta con una estructura organizativa que define claramente las relaciones jerárquicas	✓		✓		✓		
11	Existe un adecuado conocimiento del manual de organización y funciones	✓		✓		✓		
12	Se encuentra adecuadamente delimitadas las competencias dentro de la institución	✓		✓		✓		
13	Los recursos materiales con los que cuenta la institución son los óptimos	✓		✓		✓		
14	Se emplean los recursos tecnológicos para mejorar los servicios	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El trabajo en equipo permite el incremento de la efectividad en la institución	✓		✓		✓		
16	Existe una clara definición de responsabilidades por área	✓		✓		✓		
17	El tipo de liderazgo aplicado por la gestión resulta conveniente.	✓		✓		✓		
18	Se aplican políticas activas para la retención de personal clave	✓		✓		✓		
19	El hospital cuenta con un programa de incentivos y reconocimiento al desempeño laboral	✓		✓		✓		
20	La rutina diaria genera estrés en el personal.	✓		✓		✓		
21	Existe un mensaje claro y oportuno sobre las auditorías administrativas y sus efectos	✓		✓		✓		
22	Existe mecanismos definidos que garantizan la comunicación a todo nivel	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Las exigencias de resultados son realistas y alcanzables	✓		✓		✓		
24	Las medidas de cambio permitirán el mejoramiento de las acciones	✓		✓		✓		
25	El personal del hospital se encuentra dispuesto a ayudar a los usuarios	✓		✓		✓		
26	La auditoría administrativa permite mejorar el desempeño laboral	✓		✓		✓		
27	La visión, misión, y valores del hospital se encuentran claramente definidos en el plan estratégico	✓		✓		✓		
28	La visión institucional resulta realista y alcanzable	✓		✓		✓		
29	La estructura física es la adecuada para el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
30	Se han definido los recursos necesarios para alcanzar las metas establecidas	✓		✓		✓		

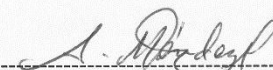
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta y aplica criterios de validez.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [✓]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]



Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Méndez Ilizarbe Gliria Susana ..... DNI: 07059554 .....  
Especialidad del validador: Metodología; Mg. en Gerencia Educativa; Dra. en Educación .....

Lima 27 Agosto del 2016.



Firma del Experto Informante

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Estrategia</b>							
1	El personal del hospital se encuentra calificado para manejar situaciones imprevistas	✓		✓		✓		
2	En caso de que el usuario pierda su cita la reprogramación es rápida.	✓		✓		✓		
3	Los casos de referencia y contra referencia son manejados rápidamente	✓		✓		✓		
4	El hospital refuerza su identidad mediante campañas de afiliación	✓		✓		✓		
5	El hospital refuerza su fidelidad con atenciones oportunas y adecuadas.	✓		✓		✓		
6	El hospital mantiene constantemente comunicados a los usuarios sobre campañas, charlas y otros	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistemas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los horarios de atención son los adecuados para los servicios que brinda el hospital	✓		✓		✓		
8	Los horarios de atención cubren la demanda diaria.	✓		✓		✓		
9	Los horarios de atención coinciden con las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
10	La infraestructura del hospital está acondicionada para atender a personas con discapacidad	✓		✓		✓		
11	Las instalaciones del hospital de adecuan a las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
12	Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y ordenadas	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: La gente</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal con el que cuenta el hospital contribuye con el desarrollo institucional	✓		✓		✓		

14	El personal del hospital es evaluado constantemente	✓		✓		✓		
15	El hospital cuenta con adecuados procesos de selección de personal	✓		✓		✓		
16	La capacitación brindada por el hospital es equitativa y constante	✓		✓		✓		
17	La capacitación continua mejora el desempeño laboral	✓		✓		✓		
18	El plan de desarrollo institucional prevé capacitaciones dirigidas a mejorar el servicio brindado	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presentar y aplicar criterios de validez

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Méndez Ilizarbe Gloria Susana    DNI: 07059554

Especialidad del validador: Metodología; Mgr Gerencia Educativa; Dra En Educación

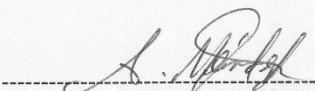
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 27 de Agosto del 2016



Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE INFORMACIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Organización</b>							
1	El hospital cuenta con procesos que permiten medir el cumplimiento de sus objetivos	✓		✓		✓		
2	Los procesos aplicados en la oficina de seguros concuerdan con los procesos institucionales	✓		✓		✓		
3	El hospital hace uso de los sistemas de información para mejorar sus procesos.	✓		✓		✓		
4	Se han establecido en forma clara los principios y valores éticos de la institución.	✓		✓		✓		
5	La misión, visión y objetivos institucionales permiten orientar adecuadamente la cultura organizacional.	✓		✓		✓		
6	La cultura organizacional motiva el desarrollo de las políticas institucionales	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Administración</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La institución cuenta con sistemas de calidad que permiten brindar mejores servicios.	✓		✓		✓		
8	La revisión continua de los planes estratégicos ayuda a entender las metas y objetivos institucionales	✓		✓		✓		
9	Los sistemas de información se utilizan para habilitar nuevos servicios	✓		✓		✓		
10	Las decisiones que se toman en la oficina de seguros son programadas	✓		✓		✓		
11	La toma de decisiones debe limitarse a las jefaturas	✓		✓		✓		
12	Los sistemas de información apoyan la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Tecnología de la información</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los equipos informáticos asignados ayudan al logro de objetivos	✓		✓		✓		
14	Resulta importante contar con un mantenimiento periódico a los equipos	✓		✓		✓		



15	Es necesario que se invierta en equipos de última generación.							
16	El hospital cuenta con software acorde a los servicios brindados.							
17	Debe diseñarse e implementarse programas que agilicen la atención a los usuarios.							
18	La unidad de seguros cuenta con un software que permite llevar el control de los formatos únicos de atención auditados.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiente*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ☒ ]

Aplicable después de corregir [ ☐ ]

No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr.:

*Nunes Jorge Luis*

DNI:

*08012001*

Especialidad del validador:

*Rehabilitación, esp. en fisioterapia*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Lima 27 de Agosto del 2016*

*[Firma]*

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE INFORMACIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Organización</b>							
1	El hospital cuenta con procesos que permiten medir el cumplimiento de sus objetivos	✓		✓		✓		
2	Los procesos aplicados en la oficina de seguros concuerdan con los procesos institucionales	✓		✓		✓		
3	El hospital hace uso de los sistemas de información para mejorar sus procesos.	✓		✓		✓		
4	Se han establecido en forma clara los principios y valores éticos de la institución.	✓		✓		✓		
5	La misión, visión y objetivos institucionales permiten orientar adecuadamente la cultura organizacional.	✓		✓		✓		
6	La cultura organizacional motiva el desarrollo de las políticas institucionales	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Administración</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La institución cuenta con sistemas de calidad que permiten brindar mejores servicios.	✓		✓		✓		
8	La revisión continua de los planes estratégicos ayuda a entender las metas y objetivos institucionales	✓		✓		✓		
9	Los sistemas de información se utilizan para habilitar nuevos servicios	✓		✓		✓		
10	Las decisiones que se toman en la oficina de seguros son programadas	✓		✓		✓		
11	La toma de decisiones debe limitarse a las jefaturas	✓		✓		✓		
12	Los sistemas de información apoyan la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Tecnología de la información</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los equipos informáticos asignados ayudan al logro de objetivos	✓		✓		✓		
14	Resulta importante contar con un mantenimiento periódico a los equipos	✓		✓		✓		

15	Es necesario que se invierta en equipos de última generación.							
16	El hospital cuenta con software acorde a los servicios brindados.							
17	Debe diseñarse e implementarse programas que agilicen la atención a los usuarios.							
18	La unidad de seguros cuenta con un software que permite llevar el control de los formatos únicos de atención auditados.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiente*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    Aplicable después de corregir [ ☐ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr.: *Núñez Jara Luis*    DNI: *08012401*

Especialidad del validador: *Rehabilitación, esp. en fisioterapia*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Lima 27 de Agosto del 2016*

*[Firma]*

Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>							
1	Los objetivos alcanzados están acorde a los objetivos institucionales	✓		✓		✓		
2	La auditoría administrativa permite controlar constantemente el cumplimiento de los planes y objetivos	✓		✓		✓		
	Las estrategias aplicadas satisfacen las necesidades institucionales	✓		✓		✓		
4	La institución cuenta con procesos de control claramente establecidos.	✓		✓		✓		
5	Las políticas que orientan las acciones institucionales están acorde a las políticas definidas.	✓		✓		✓		
6	Se utiliza el presupuesto como herramienta de control.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El hospital cuenta con un modelo organizacional acorde a sus necesidades	✓		✓		✓		
8	Existe orientación clara hacia la administración por resultados	✓		✓		✓		
9	El hospital cuenta con una estructura organizativa que permite el flujo de información entre las áreas	✓		✓		✓		
10	El hospital cuenta con una estructura organizativa que define claramente las relaciones jerárquicas	✓		✓		✓		
11	Existe un adecuado conocimiento del manual de organización y funciones	✓		✓		✓		
12	Se encuentra adecuadamente delimitadas las competencias dentro de la institución	✓		✓		✓		
13	Los recursos materiales con los que cuenta la institución son los óptimos	✓		✓		✓		
14	Se emplean los recursos tecnológicos para mejorar los servicios	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El trabajo en equipo permite el incremento de la efectividad en la institución	✓		✓		✓		
16	Existe una clara definición de responsabilidades por área	✓		✓		✓		
17	El tipo de liderazgo aplicado por la gestión resulta conveniente.	✓		✓		✓		
18	Se aplican políticas activas para la retención de personal clave	✓		✓		✓		
19	El hospital cuenta con un programa de incentivos y reconocimiento al desempeño laboral	✓		✓		✓		
20	La rutina diaria genera estrés en el personal.	✓		✓		✓		
21	Existe un mensaje claro y oportuno sobre las auditorias administrativas y sus efectos	✓		✓		✓		
22	Existe mecanismos definidos que garantizan la comunicación a todo nivel	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Las exigencias de resultados son realistas y alcanzables	✓		✓		✓		
24	Las medidas de cambio permitirán el mejoramiento de las acciones	✓		✓		✓		
25	El personal del hospital se encuentra dispuesto a ayudar a los usuarios	✓		✓		✓		
26	La auditoría administrativa permite mejorar el desempeño laboral	✓		✓		✓		
27	La visión, misión, y valores del hospital se encuentran claramente definidos en el plan estratégico	✓		✓		✓		
28	La visión institucional resulta realista y alcanzable	✓		✓		✓		
29	La estructura física es la adecuada para el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
30	Se han definido los recursos necesarios para alcanzar las metas establecidas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiente*

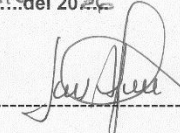
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    Aplicable después de corregir [ ☐ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ....

DNI: 0801201

Especialidad del validador: ....

Lima 27 Agosto del 2016



Firma del Experto Informante

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Estrategia</b>							
1	El personal del hospital se encuentra calificado para manejar situaciones imprevistas	✓		✓		✓		
2	En caso de que el usuario pierda su cita la reprogramación es rápida.	✓		✓		✓		
3	Los casos de referencia y contra referencia son manejados rápidamente	✓		✓		✓		
4	El hospital refuerza su identidad mediante campañas de afiliación	✓		✓		✓		
5	El hospital refuerza su fidelidad con atenciones oportunas y adecuadas.	✓		✓		✓		
6	El hospital mantiene constantemente comunicados a los usuarios sobre campañas, charlas y otros	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistemas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los horarios de atención son los adecuados para los servicios que brinda el hospital	✓		✓		✓		
8	Los horarios de atención cubren la demanda diaria.	✓		✓		✓		
9	Los horarios de atención coinciden con las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
10	La infraestructura del hospital está acondicionada para atender a personas con discapacidad	✓		✓		✓		
11	Las instalaciones del hospital de adecuan a las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
12	Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y ordenadas	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: La gente</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal con el que cuenta el hospital contribuye con el desarrollo institucional	✓		✓		✓		

14	El personal del hospital es evaluado constantemente	✓		✓		✓	
15	El hospital cuenta con adecuados procesos de selección de personal	✓		✓		✓	
16	La capacitación brindada por el hospital es equitativa y constante	✓		✓		✓	
17	La capacitación continua mejora el desempeño laboral	✓		✓		✓	
18	El plan de desarrollo institucional prevé capacitaciones dirigidas a mejorar el servicio brindado	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiente*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ☒ ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.:

*Rivera Luis Luis*

DNI:

*08012101*

Especialidad del validador:

*Psicólogo*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Lima 27 de Agosto del 2016*

*[Firma]*

Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE INFORMACIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Organización</b>							
1	El hospital cuenta con procesos que permiten medir el cumplimiento de sus objetivos	✓		✓		✓		
2	Los procesos aplicados en la oficina de seguros concuerdan con los procesos institucionales	✓		✓		✓		
3	El hospital hace uso de los sistemas de información para mejorar sus procesos.	✓		✓		✓		
4	Se han establecido en forma clara los principios y valores éticos de la institución.	✓		✓		✓		
5	La misión, visión y objetivos institucionales permiten orientar adecuadamente la cultura organizacional.	✓		✓		✓		
6	La cultura organizacional motiva el desarrollo de las políticas institucionales	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Administración</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La institución cuenta con sistemas de calidad que permiten brindar mejores servicios.	✓		✓		✓		
8	La revisión continua de los planes estratégicos ayuda a entender las metas y objetivos institucionales	✓		✓		✓		
9	Los sistemas de información se utilizan para habilitar nuevos servicios	✓		✓		✓		
10	Las decisiones que se toman en la oficina de seguros son programadas	✓		✓		✓		
11	La toma de decisiones debe limitarse a las jefaturas	✓		✓		✓		
12	Los sistemas de información apoyan la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Tecnología de la información</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los equipos informáticos asignados ayudan al logro de objetivos	✓		✓		✓		
14	Resulta importante contar con un mantenimiento periódico a los equipos	✓		✓		✓		

15	Es necesario que se invierta en equipos de última generación.	✓		✓		✓	
16	El hospital cuenta con software acorde a los servicios brindados.	✓		✓		✓	
17	Debe diseñarse e implementarse programas que agilicen la atención a los usuarios.	✓		✓		✓	
18	La unidad de seguros cuenta con un software que permite llevar el control de los formatos únicos de atención auditados.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Bona Rios Rios ..... DNI: 09349687 .....

Especialidad del validador: Administración de la educación .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 27 de Agosto del 2018



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>							
1	Los objetivos alcanzados están acorde a los objetivos institucionales	✓		✓		✓		
2	La auditoría administrativa permite controlar constantemente el cumplimiento de los planes y objetivos	✓		✓		✓		
	Las estrategias aplicadas satisfacen las necesidades institucionales	✓		✓		✓		
4	La institución cuenta con procesos de control claramente establecidos.	✓		✓		✓		
5	Las políticas que orientan las acciones institucionales están acorde a las políticas definidas.	✓		✓		✓		
6	Se utiliza el presupuesto como herramienta de control.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El hospital cuenta con un modelo organizacional acorde a sus necesidades	✓		✓		✓		
8	Existe orientación clara hacia la administración por resultados	✓		✓		✓		
9	El hospital cuenta con una estructura organizativa que permite el flujo de información entre las áreas	✓		✓		✓		
10	El hospital cuenta con una estructura organizativa que define claramente las relaciones jerárquicas	✓		✓		✓		
11	Existe un adecuado conocimiento del manual de organización y funciones	✓		✓		✓		
12	Se encuentra adecuadamente delimitadas las competencias dentro de la institución	✓		✓		✓		
13	Los recursos materiales con los que cuenta la institución son los óptimos	✓		✓		✓		
14	Se emplean los recursos tecnológicos para mejorar los servicios	✓		✓		✓		



	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El trabajo en equipo permite el incremento de la efectividad en la institución	✓		✓		✓		
16	Existe una clara definición de responsabilidades por área	✓		✓		✓		
17	El tipo de liderazgo aplicado por la gestión resulta conveniente.	✓		✓		✓		
18	Se aplican políticas activas para la retención de personal clave	✓		✓		✓		
19	El hospital cuenta con un programa de incentivos y reconocimiento al desempeño laboral	✓		✓		✓		
20	La rutina diaria genera estrés en el personal.	✓		✓		✓		
21	Existe un mensaje claro y oportuno sobre las auditorías administrativas y sus efectos	✓		✓		✓		
22	Existe mecanismos definidos que garantizan la comunicación a todo nivel	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Las exigencias de resultados son realistas y alcanzables	✓		✓		✓		
24	Las medidas de cambio permitirán el mejoramiento de las acciones	✓		✓		✓		
25	El personal del hospital se encuentra dispuesto a ayudar a los usuarios	✓		✓		✓		
26	La auditoría administrativa permite mejorar el desempeño laboral	✓		✓		✓		
27	La visión, misión, y valores del hospital se encuentran claramente definidos en el plan estratégico	✓		✓		✓		
28	La visión institucional resulta realista y alcanzable	✓		✓		✓		
29	La estructura física es la adecuada para el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
30	Se han definido los recursos necesarios para alcanzar las metas establecidas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ☐ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Bona Alejandrina Rios Rios DNI: 99349687

Especialidad del validador: Administración de la Educación

Lima 27 Agosto del 2016



Firma del Experto Informante

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Estrategia</b>							
1	El personal del hospital se encuentra calificado para manejar situaciones imprevistas	✓		✓		✓		
2	En caso de que el usuario pierda su cita la reprogramación es rápida.	✓		✓		✓		
3	Los casos de referencia y contra referencia son manejados rápidamente	✓		✓		✓		
4	El hospital refuerza su identidad mediante campañas de afiliación	✓		✓		✓		
5	El hospital refuerza su fidelidad con atenciones oportunas y adecuadas.	✓		✓		✓		
6	El hospital mantiene constantemente comunicados a los usuarios sobre campañas, charlas y otros	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistemas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los horarios de atención son los adecuados para los servicios que brinda el hospital	✓		✓		✓		
8	Los horarios de atención cubren la demanda diaria.	✓		✓		✓		
9	Los horarios de atención coinciden con las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
10	La infraestructura del hospital está acondicionada para atender a personas con discapacidad	✓		✓		✓		
11	Las instalaciones del hospital de adecuan a las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
12	Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y ordenadas	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: La gente</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal con el que cuenta el hospital contribuye con el desarrollo institucional	✓		✓		✓		



14	El personal del hospital es evaluado constantemente	✓		✓	✓	✓	
15	El hospital cuenta con adecuados procesos de selección de personal	✓		✓		✓	
16	La capacitación brindada por el hospital es equitativa y constante	✓		✓		✓	
17	La capacitación continua mejora el desempeño laboral	✓		✓		✓	
18	El plan de desarrollo institucional prevé capacitaciones dirigidas a mejorar el servicio brindado	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    Aplicable después de corregir [ ☐ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Bona Alejandra Ríos Ríos    DNI: 09349687

Especialidad del validador: Administración de la Educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 27 de Agosto del 2016

BAP  
Firma del Experto Informante

## APÉNDICE D: CUESTIONARIO

Agradeciendo su valiosa colaboración, la presente es una encuesta que se está realizando con la finalidad de obtener información precisa que nos permita conocer la realidad existente con respecto al sistemas de información, auditoría administrativa y su influencia en el servicio brindado en consulta externa a pacientes con seguro integral de salud del Hospital Regional de Huacho. Cada pregunta presenta cinco alternativas que agradeceré responder con veracidad y honestidad marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente.

### Valores:

Totalmente en desacuerdo	: 1
En desacuerdo	: 2
Indiferente	: 3
De acuerdo	: 4
Totalmente de acuerdo	: 5

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de información</b>
---

### \* Organización

- 1.- El hospital cuenta con procesos que permiten medir el cumplimiento de sus objetivos.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 2.- Los procesos aplicados en la oficina de seguros concuerdan con los procesos institucionales establecidos.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 3.- El hospital hace uso de los sistemas de información para mejorar sus procesos.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 4.- Se han establecido en forma clara los principios y valores éticos de la institución.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 5.- La misión, visión y objetivos institucionales permiten orientar adecuadamente la cultura organizacional.



- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

6.- La cultura organizacional motiva el desarrollo de las políticas institucionales.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

**\* Administración**

7.- La institución cuenta con sistemas de calidad que permiten brindar mejores servicios.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

8.- La revisión continua de los planes estratégicos ayuda a entender las metas y objetivos institucionales.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

9.- Los sistemas de información se utilizan para habilitar nuevos servicios.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

10.- Las decisiones que se toman en la oficina de seguros son programadas.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

11.- La toma de decisiones debe limitarse a las jefaturas.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

12.- Los sistemas de información apoyan la toma de decisiones.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

**\* Tecnologías de la información**

13.- Los equipos informáticos asignados ayudan al logro de objetivos

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

14.- Resulta importante contar con un mantenimiento periódico a los equipos

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

15.- Es necesario que se invierta en equipos de última .generación.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

16.- El hospital cuenta con software acorde a los servicios brindados.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

17.- Debe diseñarse e implementarse programas que agilicen la atención a los usuarios.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

18.- La unidad de seguros cuenta con un software que permite llevar el control de los formatos únicos de atención auditados.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Auditoría Administrativa</b>
---

**\* Planeación**

- 1.- Los objetivos alcanzados están acorde a los objetivos institucionales.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
- 2.- La auditoría administrativa permite controlar constantemente el cumplimiento de los planes y objetivos del hospital.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
- 3.- Las estrategias aplicadas satisfacen las necesidades institucionales.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
- 4.- La institución cuenta con procesos de control claramente establecidos.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
- 5.- Las políticas que orientan las acciones institucionales están acorde a las políticas definidas.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
- 6.- Se utiliza el presupuesto como herramienta de control.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

**\* Organización**

- 7.- El hospital cuenta con un modelo organizacional acorde a sus necesidades.
  - a) Totalmente en desacuerdo

- b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 8.- Existe orientación clara hacia la administración por resultados.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 9.- El hospital cuenta con una estructura organizativa que permite el flujo de información entre las áreas.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 10.- El hospital cuenta con una estructura organizativa que define claramente las relaciones jerárquicas funcionales.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 11.- Existe un adecuado conocimiento del manual de organización y funciones.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 12.- Se encuentra adecuadamente delimitadas las competencias dentro de la institución.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 13.- Los recursos materiales con los que cuenta la institución son los óptimos.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 14.- Se emplean los recursos tecnológicos para mejorar los servicios.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente

- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

**\* Dirección**

- 15.- El trabajo en equipo permite el incremento de la efectividad en la institución.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 16.- Existe una clara definición de responsabilidades por área.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 17.- El tipo de liderazgo aplicado por la gestión resulta conveniente.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 18.- Se aplican políticas activas para la retención de personal clave.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 19.- El hospital cuenta con un programa de incentivos y reconocimiento al desempeño laboral.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 20.- La rutina diaria genera estrés en el personal.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 21.- Existe un mensaje claro y oportuno sobre las auditorías administrativas y sus efectos.
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

22.- Existe mecanismos definidos que garantizan la comunicación a todo nivel.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

**\* Control**

23.- Las exigencias de resultados son realistas y alcanzables.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

24.- Las medidas de cambio permitirán el mejoramiento de las acciones.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

25.- El personal del hospital se encuentra dispuesto a ayudar a los usuarios.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

26.- La auditoría administrativa permite mejorar el desempeño laboral.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

27.- La visión, misión, y valores del hospital se encuentran claramente definidos en el plan estratégico institucional

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

28.- La visión institucional resulta realista y alcanzable.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

29.- La estructura física es la adecuada para el desempeño de funciones.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

30.- Se han definido los recursos necesarios para alcanzar las metas establecidas.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SERVICIO BRINDADO</b>
--

**\* Estrategia de servicio**

1.- El personal del hospital se encuentra calificado para manejar situaciones imprevistas.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2.- En caso de que el usuario pierda su cita la reprogramación es rápida.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3.- Los casos de referencia y contra referencia son manejados rápidamente.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

4.- El hospital refuerza su identidad mediante campañas de afiliación.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

5.- El hospital refuerza su fidelidad con atenciones oportunas y adecuadas.

- a) Totalmente en desacuerdo

- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

- 6.- El hospital mantiene constantemente comunicados a los usuarios sobre campañas, charlas y otros.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

**\* Los sistemas**

- 7.- Los horarios de atención son los adecuados para los servicios que brinda el hospital.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 8.- Los horarios de atención cubren la demanda diaria.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 9.- Los horarios de atención coinciden con las necesidades de los usuarios.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 10.- La infraestructura del hospital está acondicionada para atender a personas con discapacidad.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 11.- Las instalaciones del hospital se adecuan a las necesidades de los usuarios.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 12.- Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y ordenadas.
- a) Totalmente en desacuerdo



- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

**\* La gente**

- 13.- El personal con el que cuenta el hospital contribuye con el desarrollo institucional.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 14.- El personal del hospital es evaluado constantemente.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 15.- El hospital cuenta con adecuados procesos de selección de personal.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 16.- La capacitación brindada por el hospital es equitativa y constante.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 17.- La capacitación continua mejora el desempeño laboral.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 18.- El plan de desarrollo institucional prevé capacitaciones dirigidas a mejorar el servicio brindado.
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

## APÉNDICE E:

## BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO Y RESULTADO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO VARIABLE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	80
2	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	1	5	5	5	5	4	5	3	74
3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	80
4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	77
5	2	3	2	1	4	4	1	1	4	1	1	4	3	2	5	1	5	1	45
6	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	5	2	4	5	5	2	4	3	54
7	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	61
8	2	4	2	3	4	4	3	5	4	4	4	2	2	5	5	2	5	4	64
9	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	63
10	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	35
11	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	65
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	2	5	3	72
13	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	1	4	4	5	4	4	5	4	66
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	75
15	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	5	4	69
16	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	69
17	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	66
18	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	5	4	4	3	51
19	4	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	5	5	1	5	3	61
20	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	5	4	69
	1.13	0.21	0.91	1.39	0.64	0.65	1.21	1.19	0.64	0.69	2.00	0.74	1.36	1.41	0.84	1.33	0.85	0.84	126
	1.05882	18.02	0.908																

**BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO Y RESULTADO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO VARIABLE: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	122
2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	133
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	124
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	4	2	4	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	2	110
5	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	4	1	2	4	3	1	2	2	4	1	1	5	4	5	3	2	4	1	1	64
6	2	1	2	2	2	1	2	2	2	5	4	2	5	1	4	4	4	1	1	2	1	2	2	5	2	1	4	2	3	2	73
7	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	5	116
8	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	1	2	4	5	2	1	1	5	3	1	4	5	4	4	4	4	3	3	100
9	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	2	3	3	2	5	1	2	4	4	2	2	4	3	4	2	92
10	2	2	4	1	2	2	2	3	4	4	4	3	1	2	4	4	4	2	1	1	1	4	2	4	4	1	2	2	3	4	79
11	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	3	3	2	1	3	3	4	4	4	3	102
12	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	5	2	2	2	5	3	3	4	3	1	3	87
13	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	105
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	102
15	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	124
16	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	2	4	110
17	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	101
18	3	3	4	2	3	2	2	4	4	3	4	2	1	2	4	4	2	3	2	4	3	2	4	2	4	3	4	4	2	4	90
19	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	1	4	1	4	2	2	1	2	2	3	4	2	4	4	4	4	1	3	79
20	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	5	4	4	3	2	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	104
	0.83	1.43	1.01	1.29	0.76	1.00	0.81	0.73	0.85	0.65	0.85	0.65	1.31	1.06	0.95	0.85	1.19	0.96	1.44	1.29	1.49	1.15	0.83	1.13	0.73	1.15	0.70	0.63	1.13	1.11	323
	1.03	29.92	0.939																												

### BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO Y RESULTADO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO VARIABLE: SERVICIO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	73
2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	85
3	4	2	4	5	4	4	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	70
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	4	4	68
5	1	3	5	4	4	3	1	5	1	1	1	4	5	3	1	3	1	1	47
6	4	4	3	4	3	4	2	1	1	1	4	2	4	1	1	4	4	4	51
7	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	2	3	1	5	5	71
8	3	2	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	59
9	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	54
10	2	2	1	5	4	1	2	1	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	45
11	2	1	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	62
12	3	3	3	4	3	4	2	1	3	4	3	2	3	3	3	1	4	1	50
13	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	2	3	5	5	65
14	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	50
15	5	4	5	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	1	5	2	58
16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2	1	4	3	65
17	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	60
18	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	52
19	2	2	3	4	4	3	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	4	43
20	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	67
	1.25	0.95	1.35	0.23	0.65	1.25	1.45	1.95	1.73	1.45	1.15	1.06	0.93	1.29	1.01	1.31	0.99	1.65	112
	1.06	21.63	0.855																

# APÉNDICE F: BASE DE DATOS GENERAL

			BASE DE DATOS VI: SISTEMAS DE INFORMACIÓN																		SUMA VI	SUMA		
	Organización						Administración						Tecnología de la información						D1	D2		D3		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18						
1	2	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	78	24	25	29		
2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	77	24	24	29		
3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	5	5	2	5	4	54	17	14	23		
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	4	3	5	5	2	5	3	57	19	15	23		
5	2	4	2	2	2	2	2	4	3	1	1	4	4	4	5	2	5	2	51	14	15	22		
6	4	4	4	4	4	4	2	4	5	1	4	4	4	4	5	4	5	4	70	24	20	26		
7	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	1	2	64	23	21	20		
8	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	5	4	3	5	4	66	22	19	25		
9	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	5	5	2	4	2	50	14	14	22		
10	2	2	2	2	4	2	2	5	2	3	2	2	2	5	4	2	3	4	50	14	16	20		
11	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	5	5	2	5	1	44	14	11	19		
12	4	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	4	5	4	2	1	4	54	18	16	20		
13	1	5	5	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	66	22	21	23		
14	2	1	2	3	3	3	2	3	5	2	5	3	4	5	3	1	1	5	53	14	20	19		
15	4	2	2	5	3	3	1	3	4	4	4	1	3	3	1	1	4	2	50	19	17	14		
16	4	3	2	2	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	2	2	3	58	17	24	17		
17	1	1	1	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	2	3	2	4	61	15	27	19		
18	2	1	2	4	2	2	1	3	5	5	4	1	3	3	3	2	2	3	48	13	19	16		
19	3	1	1	4	4	1	1	2	2	2	3	2	1	4	4	4	3	2	44	14	12	18		
20	1	2	1	2	2	2	4	4	3	3	5	4	2	2	3	3	3	4	50	10	23	17		
21	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	64	18	17	29		
22	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	75	24	25	26		
23	4	5	4	5	2	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	76	23	25	28		
24	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2	4	5	5	1	5	3	55	16	16	23		
25	3	4	2	2	2	4	2	4	2	3	1	4	4	5	5	1	5	3	56	17	16	23		
26	2	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	5	5	4	5	4	61	18	19	24		
27	2	2	2	3	4	2	1	5	4	4	1	4	4	4	5	3	5	3	58	15	19	24		

28	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	4	5	5	2	5	3	49	12	13	24
29	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	5	5	2	5	3	66	26	18	22
30	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	75	25	26	24
31	1	4	1	4	1	4	4	4	4	5	1	1	1	4	1	4	1	4	49	15	19	15
32	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	5	5	2	4	3	62	22	18	22
33	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4	4	5	4	2	4	3	59	20	17	22
34	3	3	3	4	5	2	2	4	4	2	3	3	5	5	5	4	5	3	65	20	18	27
35	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	68	22	23	23
36	4	2	3	2	4	4	1	4	4	4	1	4	5	5	5	2	4	3	61	19	18	24
37	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	1	3	2	5	5	2	5	3	58	21	15	22
38	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	4	2	4	4	2	5	2	60	22	19	19
39	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	5	3	49	16	12	21
40	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	1	5	2	5	3	48	16	14	18
41	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	5	3	50	16	12	22
42	2	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	78	22	29	27
43	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	4	4	5	1	1	1	30	7	7	16
44	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	5	4	70	21	24	25
45	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	5	2	1	5	5	3	5	3	44	11	11	22
46	2	2	5	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	5	3	2	5	2	54	17	18	19
47	4	2	4	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	5	5	2	5	3	57	17	18	22
48	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	66	22	23	21
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	4	4	1	4	4	48	12	15	21
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	5	4	70	23	20	27
51	2	4	4	2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	65	20	19	26
52	2	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	71	19	26	26
53	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	67	21	21	25
54	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4	3	5	2	71	24	24	23
55	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	1	5	5	2	3	58	18	22	18
56	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	1	5	5	2	3	56	18	20	18
57	1	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	55	17	17	21
58	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	80	26	25	29
59	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	1	5	5	5	5	4	5	3	74	26	21	27
60	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	80	27	24	29

61	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	77	24	26	27
62	2	3	2	1	4	4	1	1	4	1	1	4	3	2	5	1	5	1	45	16	12	17
63	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	5	2	4	5	5	2	4	3	54	14	17	23
64	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	61	20	20	21
65	2	4	2	3	4	4	3	5	4	4	4	2	2	5	5	2	5	4	64	19	22	23
66	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	63	18	22	23
67	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	35	15	12	8
68	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	65	23	22	20
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	2	5	3	72	24	23	25
70	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	1	4	4	5	4	4	5	4	66	22	18	26
71	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	75	23	24	28
72	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	5	4	69	23	25	21
73	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	69	21	22	26
74	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	66	24	21	21
75	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	5	4	4	3	51	15	13	23
76	4	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	4	4	5	5	1	5	3	61	19	19	23
77	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	5	4	69	22	22	25
78	2	2	2	2	2	4	1	4	2	2	4	2	2	5	4	1	5	1	47	14	15	18
79	3	2	4	2	2	3	2	4	3	2	4	2	2	4	4	2	4	2	51	16	17	18
80	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	5	2	5	2	68	25	20	23
81	4	4	2	2	2	3	2	3	3	4	2	4	4	4	2	3	5	3	56	17	18	21
82	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	5	5	2	5	4	68	23	20	25
83	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	5	1	5	3	57	19	17	21
84	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	58	18	22	18
85	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	3	5	5	3	5	1	62	21	19	22
86	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	4	4	5	4	2	5	3	56	15	18	23
87	2	3	4	2	2	2	2	2	4	3	2	5	4	5	5	2	5	2	56	15	18	23
88	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	67	24	19	24
89	3	2	4	1	2	2	4	3	4	2	2	2	4	5	5	4	5	2	56	14	17	25
90	4	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	5	5	5	1	5	1	46	13	11	22
91	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	80	26	25	29
92	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	35	15	12	8

BASE DE DATOS VI: AUDITORIA ADMINISTRATIVA																														SUMA	SUMA			
Planeación						Organización								Dirección								Control								VI				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		D1	D2	D3	D4
1	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	119	23	32	29	35
2	5	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	118	24	31	29	34
3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	1	2	4	4	2	4	1	4	4	2	4	5	5	4	2	2	2	85	14	20	25	26
4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	1	1	1	4	5	5	5	3	2	5	4	3	3	2	5	107	22	31	25	29
5	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	2	5	3	1	4	5	3	4	3	3	2	78	16	18	18	26
6	2	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	1	98	17	26	28	27
7	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	2	2	5	2	2	4	4	4	4	4	1	2	85	16	17	25	27
8	2	4	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	106	16	28	31	31
9	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	1	5	2	2	2	4	3	2	2	2	1	69	12	19	20	18
10	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	5	5	1	2	2	4	2	2	1	1	2	2	63	11	16	21	15
11	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	3	1	1	2	1	3	5	4	4	3	3	1	69	11	16	17	25
12	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	2	1	2	5	4	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	2	2	89	23	18	20	28
13	1	4	4	5	2	1	4	2	3	1	1	4	3	5	5	1	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	1	84	17	23	22	22
14	3	3	2	1	4	3	5	3	4	4	1	2	5	4	2	1	1	1	2	5	3	3	1	2	3	4	3	3	4	83	16	28	16	23
15	2	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	4	3	5	4	4	4	4	2	2	3	5	2	2	2	81	10	19	31	21
16	2	1	1	1	5	5	2	4	2	2	1	2	1	4	2	1	1	4	5	4	3	2	2	5	5	2	2	2	1	77	15	18	22	22
17	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4	5	5	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	97	23	28	28	18
18	4	3	3	1	4	5	4	4	2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	5	1	2	2	82	20	18	22	22
19	2	4	4	4	4	2	3	5	2	3	4	1	5	3	4	4	4	5	4	4	3	2	1	2	3	5	1	3	1	94	20	26	30	18
20	4	3	4	1	2	3	2	3	4	3	2	2	2	4	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	66	17	22	13	14
21	4	3	3	1	3	3	2	5	4	3	3	4	5	5	3	3	4	3	5	5	2	2	3	3	2	3	2	3	5	101	17	31	27	26
22	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	2	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4	113	22	32	27	32
23	2	5	4	4	4	3	4	2	4	4	5	3	4	4	4	5	4	2	2	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	109	22	30	24	33
24	2	3	2	2	3	4	2	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	2	4	5	5	4	3	4	92	16	24	23	29
25	2	2	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2	5	1	5	4	3	2	3	2	2	1	2	3	4	2	2	2	1	77	14	24	22	17
26	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	5	4	2	2	4	4	2	2	1	5	4	2	4	4	2	4	4	2	4	95	20	25	24	26
27	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	3	1	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	5	2	1	5	92	20	19	27	26
28	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	4	3	3	4	2	1	68	14	16	17	21
29	2	2	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	1	2	1	2	2	1	1	3	3	4	2	5	5	1	4	4	4	87	17	23	17	30
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	116	24	30	32	30
31	4	1	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	115	21	30	31	33



	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	5	2	4	2	4	4	4	4	2	2	103	19	30	28	26			
32	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	5	4	2	4	3	1	5	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	90	19	23	23	25	
34	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	5	5	4	3	4	4	3	2	3	5	5	4	4	4	2	2	108	22	27	30	29		
35	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	108	22	27	28	31			
36	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	1	1	4	3	3	3	1	5	1	3	3	1	5	4	4	3	3	89	19	21	23	26		
37	4	4	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2	3	5	4	3	1	1	5	3	3	3	5	3	5	4	4	2	3	98	19	25	25	29	
38	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	1	5	4	4	2	2	4	4	4	4	3	100	21	24	28	27		
39	1	3	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	4	5	2	1	1	2	2	59	11	13	17	18	
40	1	3	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	4	5	2	1	1	2	2	59	11	13	17	18	
41	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	60	10	13	18	19	
42	4	5	4	4	2	2	2	3	3	2	3	5	5	2	4	4	2	2	1	1	2	3	4	4	5	4	4	4	5	2	97	21	25	19	32	
43	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	4	2	2	3	5	5	2	3	3	1	2	61	9	12	16	24	
44	4	5	4	1	2	2	2	2	3	4	3	4	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	96	18	22	29	27	
45	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	4	1	1	1	4	1	1	3	1	2	1	1	1	1	4	2	4	2	1	2	53	8	14	14	17	
46	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	4	2	2	2	5	4	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	78	14	17	23	24	
47	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	4	4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	1	2	85	13	21	25	26	
48	3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	3	1	2	4	1	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2	79	19	19	21	20	
49	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	70	14	15	19	22	
50	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	3	5	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	103	25	25	26	27	
51	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	105	21	24	28	32	
52	4	4	3	4	4	4	5	2	4	5	3	4	4	4	5	5	4	2	1	3	4	4	2	5	5	3	4	5	4	4	114	23	31	28	32	
53	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	100	17	21	32	30	
54	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	2	5	5	4	3	3	4	3	4	3	2	5	2	3	3	4	3	94	16	22	31	25	
55	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	4	1	2	1	2	2	2	1	1	4	5	1	1	1	2	1	55	13	11	15	16	
56	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	4	1	2	1	2	2	2	1	1	4	5	1	1	1	2	1	55	13	11	15	16	
57	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	85	16	20	25	24	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	122	24	33	34	31	
59	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	133	26	32	38	37	
60	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	124	25	32	33	34
61	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	4	2	4	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	2	110	24	27	25	34	
62	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	4	1	2	4	3	1	2	2	4	1	1	5	4	5	3	2	4	1	1	64	8	13	18	25	
63	2	1	2	2	2	1	2	2	2	5	4	2	5	1	4	4	4	1	1	2	1	2	2	5	2	1	4	2	3	2	73	10	23	19	21	
64	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	5	116	21	27	34	34	
65	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	1	2	4	5	2	1	1	5	3	1	4	5	4	4	4	4	3	3	100	21	26	22	31	
66	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	2	3	3	2	5	1	2	4	4	2	2	4	3	4	2	92	20	25	22	25	

67	2	2	4	1	2	2	2	3	4	4	4	3	1	2	4	4	4	2	1	1	1	4	2	4	4	1	2	2	3	4	79	13	23	21	22	
68	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	3	3	2	1	3	3	4	4	3	102	22	30	26	24		
69	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	5	2	2	2	5	3	3	4	3	1	3	87	12	28	23	24	
70	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	105	23	25	27	30		
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	102	19	28	28	27	
72	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	124	25	32	33	34	
73	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	2	4	110	23	29	27	31	
74	4	4	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	101	19	26	25	31	
75	3	3	4	2	3	2	2	2	4	4	3	4	2	1	2	4	4	2	3	2	4	3	2	4	2	4	3	4	4	2	4	90	17	22	24	27
76	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	1	4	1	4	2	2	1	2	2	3	4	2	4	4	4	4	1	3	79	14	22	17	26
77	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	5	4	4	3	2	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	104	20	26	29	29
78	2	2	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	2	3	2	2	1	4	5	1	1	4	4	1	2	1	2	2	66	14	15	20	17
79	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	3	3	2	4	86	13	21	28	24
80	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	113	24	26	32	31
81	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	96	22	23	26	25
82	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	1	5	3	3	2	4	5	4	3	4	1	2	97	22	25	25	25
83	2	3	3	1	3	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	3	3	2	3	1	3	1	3	2	4	4	1	4	3	2	2	66	13	12	19	22
84	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	92	14	26	28	24
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	94	18	24	23	29
86	4	4	4	4	3	5	2	2	4	4	2	5	2	4	5	5	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	109	24	28	25	32
87	2	5	2	1	3	2	1	1	2	4	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	5	1	1	2	5	2	5	3	2	1	1	68	15	15	17	21
88	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	5	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4	4	4	4	2	3	103	20	23	32	28
89	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	5	4	2	1	4	3	4	3	3	1	2	83	21	20	21	21
90	1	2	1	1	4	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	5	2	2	1	2	2	1	2	1	2	4	5	1	1	1	2	57	10	13	17	17
91	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	119	23	32	29	35
92	1	3	3	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	4	1	2	1	2	2	2	1	1	4	5	1	1	1	2	1	55	13	11	15	16

	BASE DE DATOS VD: SERVICIO																		SUMA VD	SUMA		
	Estrategia						Sistemas						La gente							D1	D2	D3
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18				
1	5	5	1	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	77	25	26	26
2	5	5	1	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	77	25	26	26
3	3	2	4	4	2	2	4	2	9	2	2	3	3	2	3	2	5	3	57	17	22	18
4	4	3	2	5	4	3	3	5	3	1	4	4	4	4	3	3	3	5	63	21	20	22
5	3	2	2	4	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	5	50	16	17	17
6	1	2	4	4	3	4	3	1	2	2	4	3	4	3	2	2	5	4	53	18	15	20
7	2	4	4	4	4	2	4	2	1	1	2	1	3	2	2	1	4	4	47	20	11	16
8	3	2	4	5	4	4	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	5	2	59	22	18	19
9	2	1	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	42	15	11	16
10	2	2	2	5	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	34	14	9	11
11	3	3	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	3	4	3	2	4	1	51	18	16	17
12	2	2	2	5	4	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	5	2	52	17	17	18
13	3	1	1	4	3	4	2	1	1	4	2	1	4	4	2	3	3	5	48	16	11	21
14	1	4	2	2	1	3	2	2	2	3	1	3	2	5	3	5	4	5	50	13	13	24
15	2	4	4	4	5	4	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	4	4	46	23	9	14
16	3	2	3	1	5	2	2	2	2	4	5	5	4	3	3	4	3	4	57	16	20	21
17	4	4	5	3	3	3	2	3	4	4	1	1	1	3	2	2	3	4	52	22	15	15
18	2	2	3	2	4	4	2	2	1	2	2	1	4	2	2	1	4	4	44	17	10	17
19	2	3	1	3	3	5	5	4	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	44	17	17	10
20	3	4	5	3	4	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	56	21	16	19
21	3	5	4	4	4	3	1	4	3	3	2	1	2	3	4	3	4	4	57	23	14	20
22	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	73	27	21	25
23	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	71	26	21	24
24	4	4	4	4	3	3	4	2	4	1	2	4	5	4	4	3	4	3	62	22	17	23
25	4	2	2	4	2	3	4	2	2	2	2	4	3	2	4	2	4	2	50	17	16	17
26	4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	5	2	33	12	6	15
27	4	3	3	3	3	5	4	4	4	2	4	3	5	2	2	2	5	3	61	21	21	19
28	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	43	15	12	16
29	5	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	4	4	39	15	6	18

30	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	68	24	20	24	
31	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	59	18	19	22	
32	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	57	24	15	18	
33	3	1	2	3	3	2	3	1	2	1	3	1	3	3	3	3	5	4	46	14	11	21
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	5	4	66	24	20	22
35	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	51	21	12	18
36	4	2	4	4	4	3	4	1	1	1	1	1	4	4	3	3	1	5	50	21	9	20
37	4	3	1	4	2	4	2	1	4	2	4	2	3	3	2	3	5	3	52	18	15	19
38	4	2	2	4	3	4	4	4	3	1	1	2	4	3	4	2	5	4	56	19	15	22
39	2	2	2	4	2	2	4	4	2	1	1	1	1	5	2	2	5	2	44	14	13	17
40	2	2	2	4	2	2	4	4	2	1	1	1	1	5	2	2	5	2	44	14	13	17
41	2	2	2	4	2	2	4	4	2	1	1	1	1	5	2	2	5	2	44	14	13	17
42	4	5	3	5	4	4	4	1	1	1	2	3	4	3	4	3	4	4	59	25	12	22
43	2	3	1	2	4	3	1	2	3	1	2	2	3	1	1	2	2	2	37	15	11	11
44	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	2	3	3	3	1	4	3	53	19	17	17
45	4	4	1	2	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	58	19	15	24
46	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	37	12	16	9
47	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	2	54	23	12	19
48	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	62	23	18	21
49	2	2	2	4	2	4	1	3	2	1	1	1	4	4	1	2	2	3	41	16	9	16
50	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	58	19	18	21
51	2	3	4	4	4	3	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	61	20	17	24
52	5	4	4	4	5	5	5	2	2	3	4	2	4	4	5	4	5	5	72	27	18	27
53	3	4	3	3	4	2	4	1	4	3	2	3	4	3	4	2	5	2	56	19	17	20
54	5	3	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	79	28	23	28
55	1	1	2	4	2	2	4	4	2	1	1	1	1	5	2	1	4	4	42	12	13	17
56	1	1	2	4	2	2	4	4	2	1	1	1	1	5	2	1	4	1	39	12	13	14
57	3	3	2	3	2	4	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	4	3	45	17	10	18
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	73	24	24	25
59	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	85	28	29	28
60	4	2	4	5	4	4	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	70	23	21	26
61	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	4	4	68	25	25	18
62	1	3	5	4	4	3	1	5	1	1	1	4	5	3	1	3	1	1	47	20	13	14

63	4	4	3	4	3	4	2	1	1	1	4	2	4	1	1	4	4	4	51	22	11	18
64	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	2	3	1	5	5	71	27	23	21
65	3	2	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	59	20	19	20
66	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	54	16	16	22
67	2	2	1	5	4	1	2	1	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	45	15	13	17
68	2	1	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	62	16	22	24
69	3	3	3	4	3	4	2	1	3	4	3	2	3	3	3	1	4	1	50	20	15	15
70	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	2	3	5	5	65	24	21	20
71	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	50	21	12	17
72	5	4	5	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	1	5	2	58	22	20	16
73	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2	1	4	3	65	24	24	17
74	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	60	19	19	22
75	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	52	20	18	14
76	2	2	3	4	4	3	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	4	43	18	9	16
77	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	67	24	22	21
78	3	2	4	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	31	15	6	10
79	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	4	53	23	15	15
80	4	2	4	5	4	4	4	2	2	1	2	2	4	4	4	4	5	4	61	23	13	25
81	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	3	1	4	4	4	2	2	2	54	20	16	18
82	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	1	4	2	4	2	4	5	2	58	22	17	19
83	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	1	4	3	47	16	14	17
84	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	52	22	12	18
85	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	53	18	16	19
86	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	65	23	17	25
87	2	1	2	3	2	4	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	5	1	36	14	11	11
88	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	3	5	4	62	24	16	22
89	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	2	2	3	4	2	2	4	1	53	22	15	16
90	4	1	4	4	2	4	1	2	2	1	2	1	4	2	1	1	4	4	44	19	9	16
91	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	2	2	4	4	68	25	25	18
92	2	1	2	3	2	4	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	5	1	36	14	11	11

## APÉNDICE G:

### FIABILIDAD DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE INFORMACIÓN

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,908	,913	18

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	61,45	116,787	,639	,986	,901
VAR00002	61,10	128,095	,441	,743	,907
VAR00003	61,10	117,674	,677	,987	,900
VAR00004	61,55	114,682	,652	,957	,900
VAR00005	61,20	122,379	,548	,972	,904
VAR00006	61,35	123,187	,499	,981	,905
VAR00007	61,50	112,684	,795	,979	,896
VAR00008	61,05	113,945	,746	,966	,897
VAR00009	61,20	122,800	,524	,984	,904
VAR00010	61,55	122,892	,498	,987	,905
VAR00011	61,80	123,011	,245	,988	,917
VAR00012	61,20	120,800	,589	,965	,903
VAR00013	61,00	113,474	,710	,987	,898
VAR00014	60,50	115,737	,602	,921	,902
VAR00015	60,40	123,516	,412	,977	,907
VAR00016	61,95	118,787	,498	,951	,905
VAR00017	60,30	118,958	,638	,968	,901
VAR00018	61,40	117,726	,706	,958	,899

## FIABILIDAD DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: AUDITORIA ADMINISTRATIVA

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,939	,939	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	97,50	314,053	,753	.	,935
VAR00002	97,50	305,105	,776	.	,934
VAR00003	97,55	312,155	,730	.	,935
VAR00004	97,75	305,566	,807	.	,934
VAR00005	97,65	313,082	,819	.	,934
VAR00006	97,85	311,503	,753	.	,934
VAR00007	97,55	317,734	,645	.	,936
VAR00008	97,70	314,747	,783	.	,935
VAR00009	97,30	317,379	,640	.	,936
VAR00010	96,90	324,832	,481	.	,937
VAR00011	97,35	328,871	,293	.	,939
VAR00012	97,35	325,397	,460	.	,938
VAR00013	98,55	330,050	,197	.	,941
VAR00014	97,65	318,029	,549	.	,937
VAR00015	96,90	326,937	,329	.	,939
VAR00016	96,90	324,411	,427	.	,938
VAR00017	97,60	314,253	,613	.	,936
VAR00018	98,05	313,629	,707	.	,935
VAR00019	98,25	309,355	,668	.	,935
VAR00020	97,10	324,937	,322	.	,940
VAR00021	97,95	299,418	,896	.	,932
VAR00022	97,80	313,958	,633	.	,936
VAR00023	97,20	330,800	,240	.	,940
VAR00024	97,00	336,211	,061	.	,942
VAR00025	97,00	328,737	,325	.	,939
VAR00026	97,35	314,555	,616	.	,936
VAR00027	96,85	319,608	,634	.	,936
VAR00028	97,00	320,211	,651	.	,936
VAR00029	98,00	315,474	,598	.	,936
VAR00030	97,55	315,418	,605	.	,936

## FIABILIDAD DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SERVICIO

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,855	,854	18

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	56,25	103,566	,579	,914	,842
VAR00002	56,70	116,853	,026	,805	,865
VAR00003	56,20	108,589	,338	,814	,854
VAR00004	55,40	114,042	,395	,757	,853
VAR00005	56,25	111,671	,346	,985	,852
VAR00006	56,30	102,011	,652	,976	,839
VAR00007	56,25	101,355	,624	,824	,840
VAR00008	56,80	102,063	,494	,980	,847
VAR00009	56,60	98,147	,690	,972	,836
VAR00010	56,80	99,537	,704	,936	,836
VAR00011	56,70	102,853	,644	,990	,840
VAR00012	56,55	107,103	,466	,976	,848
VAR00013	56,10	108,411	,438	,952	,849
VAR00014	56,85	108,766	,341	,972	,853
VAR00015	57,05	106,787	,495	,985	,847
VAR00016	57,05	112,682	,174	,964	,861
VAR00017	55,65	107,818	,450	,970	,848
VAR00018	56,25	105,039	,431	,959	,850